

Marita Parkkonen

Asunto-osakeyhtiön tarve tilitoimistopalveluille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Huhtikuu 2014

Tekijä(t) Otsikko	Marita Parkkonen Asunto-osakeyhtiön tarve tilitoimistopalveluille
Sivumäärä Aika	60 sivua + 2 liitettä Huhtikuu 2014
Tutkinto	Liiketalouden ammattitutkinto
Koulutusohjelma	Tradenomi
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja	Lehtori Raisa Varsta
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää tilitoimiston palveluita asunto-osakeyhtiöiden tarpeisiin sekä miettiä asiantuntijapalveluiden markkinointia yrittäjän avuksi. Toimeksiantajana oli tilitoimisto, jossa osaaminen on keskittynyt kiinteistökirjanpitoon ja työn tarkoituksena oli määritellä tarvittavat markkinoinnilliset palvelukokonaisuudet ja kartoittaa asiantuntemuksen merkitys taloyhtiöiden kirjanpidon hoitamisessa. Asiantuntijapalveluiden tarjoamista markkinoinnin näkökulmasta tarkasteltiin tuotteistamisen sekä palvelun konkretisoinnin että hinnoittelun kannalta.</p> <p>Kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin haastattelemalla neljää asunto-osakeyhtiön edustajaa, jotka olivat hallituksen jäseniä, isännöitsijä sekä kirjanpitäjä. Tutkimuksen avulla oli tarkoitus selvittää, mitä palveluita kirjanpidon ulkoistamisessa arvostetaan, mitä halutaan ostaa ja, kuinka valmiita taloushallinnon ulkoistamiseen ollaan.</p> <p>Kvantitatiivisessa osuudessa tehtiin kysely asunto-osakeyhtiön jäsenille ja isännöitsijätoimiston edustajille. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, olisiko markkinoilla kysyntää taloyhtiöille suuntautuvalla tilitoimistopalvelulla sekä minkälaisia palveluita haluttaisiin ostaa ja arvostetaanko asiantuntijuutta kiinteistöalalla, kun palvelu kohdistetaan asunto-osakeyhtiöille ja isännöitsijätoimistoille.</p> <p>Haastattelujen sekä kyselyn avulla saatiin kartoitettua asiantuntijapalveluiden merkitystä sekä sitä, minkälaiset palvelukokonaisuudet oltaisiin valmiita ulkoistamaan tai hankkimaan tilitoimistolta. Erityisesti monipuolisia taloushallinnollisia tehtäviä oltaisiin erityisesti valmiita ostamaan muualta. Tilitoimistossa ollaan valmiita laatimaan strategia ja markkinointisuunnitelma yrityksen tarpeisiin.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kiinteistösektorilla kaivataan asiantuntevaa kirjanpidollista osaamista, jolloin tilitoimiston palveluille olisi kysyntää. Toimeksiantajana olleen yrityksen on tarkennettava markkinointiaan.</p>	
Avainsanat	asiantuntijapalvelu, tilitoimisto, taloyhtiö, tuotteistaminen

Author(s) Title	Marita Parkkonen Accounting Services for Housing Companies
Number of Pages Date	60 pages + 2 appendices April 2014
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	
Instructor	Raisa Varsta, Senior Lecturer
<p>The main idea of the present thesis was to develop a marketing plan for an accounting company, which needs help in creating professional services for housing companies and housing managing agencies.</p> <p>The purpose of the study was to define suitable service packages for marketing and identify the importance of expertise in accounting.</p> <p>Both quantitative and qualitative research methods were applied in the thesis. Four persons representing the housing companies were interviewed to find out which services are valued when outsourcing accounting and how prepared the housing companies would be to outsource their financial administration. In addition, a questionnaire was sent by email to the housing company members and the housing managing agencies. The questions were based on the information gathered from the interviews.</p> <p>The current study showed that expertise in accounting is valued in housing companies. It also seems that some housing companies are ready to outsource their financial administration. The target accounting company is now prepared to draw up a marketing plan for their services.</p>	
Keywords	professional service, Accounting company, Housing company, productization

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aihe ja tavoitteet	1
1.2	Tutkimusongelma ja -kysymykset	3
1.3	Tutkimusmenetelmä	3
1.4	Toimeksiantaja	4
1.5	Rajaukset	5
1.6	Aikaisemmat tutkimukset	6
2	Asunto-osakeyhtiöiden tavoitteet ja vaatimukset	7
2.1	Kirjanpidollisesti	7
2.2	Hallituksen jäsenten kannalta	9
2.3	Tilintarkastuksen kohdalta	10
3	Perusteita kirjanpidon ulkoistamiselle	12
3.1	Taloudellinen näkökulma	12
3.2	Tietotekninen näkökulma	13
3.3	Muut perusteet	15
4	Asiantuntijapalvelut	17
4.1	Markkinointi	17
4.2	Tuotteistaminen	21
4.3	Palvelun konkretisointi ja hinnoittelu	24
5	Tutkimuksen toteutus	30
5.1	Kvalitatiivinen tutkimusote	30
5.2	Teemahaastattelu ja teemahaastattelun runko	31
5.3	Kvantitatiivinen tutkimusote	33
5.4	Kyselytutkimus ja kyselylomake	34
6	Tulokset	35
6.1	Haastattelut	35
6.2	Kyselytutkimus	38
6.2.1	Vastaajien perustiedot	38
6.2.2	Mielipiteet taloushallinnosta	41

6.2.3	Palvelut	52
6.2.4	Vapaamuotoinen palaute	54
7	Johtopäätökset ja arviointi	54
7.1	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	54
7.2	Johtopäätökset	56
	Lähteet	58
	Liitteet	
	Liite 1. Kvalitatiivisen tutkimuksen kysymykset	
	Liite 2. Kvantitatiivinen tutkimuslomake	

1 Johdanto

1.1 Aihe ja tavoitteet

Opinnäytetyön aiheena on kartoittaa asunto-osake- ja kiinteistöyhtiöiden kiinnostusta ulkoistaa taloushallinnolliset palvelut kiinteistöosaamiseen keskittyneelle tilitoimistolle. Aluksi selvitän teoreettisesti kirjanpidon ja tilintarkastuksen vaatimuksia sekä millaisia tilitoimistopalvelun tuottamisen lähtökohtia on asunto-osakeyhtiöille. Lisäksi tarkastelen vuonna 2010 voimaanastuneen asunto-osakeyhtiölain sekä Kirjanpitolautakunnan uuden yleisohjeen vaikutuksia nykyiseen toimintatapaan ja sen jatkokehittämiseen.

Taustana tehtävälle kartoitukselle toimivat aikaisemmat tutkimukset, joista työn toimeksiantaja oli saanut lisää ideoita liiketoimintaansa kehittämiseen. Nyt tavoitteena on selvittää potentiaaliset markkinat sekä asiakkaiden kiinnostus tuotettavaa palvelua kohtaan. Tästä työstä saadun tiedon avulla yrittäjä pyrkii luomaan asiakkaita kiinnostavan palvelukokonaisuuden.

Työssäni pyrin löytämään erilaisia perusteluja sille, mitä taloushallinnollisella ulkoistamisella voidaan saavuttaa, kun palvelu ulkoistetaan asiantuntijalle, varsinkin jos taloyhtiöstä ei löydy asiantuntevaa henkilöä valvomaan taloushallintoa. Lisäksi selvitän mahdollisia riskitekijöitä niissä tilanteissa, joissa isännöitsijä hoitaa taloyhtiön taloushallinnon. Työssäni otan kantaa, miksi tietotekniikan hyödyntäminen parantaa reaaliaikaisen tiedonvälittämisen osapuolten välillä.

Työn tavoitteena on selvittää yrittäjän liikeidean toteutumismahdollisuus, onko markkinoilla riittävää kysyntää taloyhtiöille suunnatuille tilitoimistopalveluille. Pyrin selvittämään, minkälaisia palveluita halutaan ostaa ja arvostetaanko palvelujen hankinnassa alan asiantuntijuutta. Tehtävän tutkimuksen avulla tavoitellaan ammattitaitoisen taloushallinnollisen palvelun tuottamista asunto-osakeyhtiöiden tarpeisiin sekä saada näiden edustajat kiinnostumaan palveluntuottajan palveluista. Samalla pyritään esittämään perusteita, miksi taloyhtiön taloudellinen hoito on hyvä hankkia ulkopuoliselta toimeksiantajalta.

Raportista saatujen tulosten avulla voidaan myöhemmin määrittää palvelukonseptit, joita tilitoimisto on valmis tuottamaan. Samalla tavoitteena on saada selville, mitä vaatimuksia on palvelun ostajan hyvä asettaa tilitoimistoyrittäjille. Tutkimuksella pyritään tarkentamaan sitä, millaista odottamatonta ja myönteistä lisäarvoa taloyhtiöt voisivat saada ulkoistamalla taloushallintonsa asian osaavalle toimijalle. Tämän tahtotilan määrittelemineen on haaste, koska useissa taloyhtiöissä on huoltoyhtiöt, jotka toimivat isännöitsijöinä tai taloyhtiöt ovat niin pieniä, että isännöitsijä hoitaa itse kirjanpidon. Verkossa toimivalla kirjanpidolle on tarvetta asettaa tiedot läpinäkyväksi taloyhtiön hallituksen jäsenille, jotta he pystyisivät seuraamaan kirjanpidollisia tapahtumia reaaliajassa sekä budjetin toteutumista suunnitellusti (Wahlroos & Parkkonen & Kauppi & Manninen 2012).

Markkinoinnin merkitys ja uusien palvelutuotteiden esille tuleminen halutaan toimeksiantona selvittää. Yrittäjän markkinointiosaamisessa on puutteita, joten opinnäytetyölläni pyrin tarjoamaan välineitä ja taustatietoja palvelun markkinointiin. Uusilla ideoilla haetaan mahdollisuutta tarjota muutakin palvelua kuin vain taloushallintoon keskittyvää asiantuntijapalvelua.

Yrittäjän tahtotilana on saada tutkimuksen pohjalta mahdollisimman tarkka analyysi, jonka avulla palvelu saadaan kohtaamaan asiakkaan toiveita ja tarpeita. Yrittäjän toiveena onkin saada tuotettua kiinnostava palvelukonsepti asunto-osakeyhtiöille ja näiden edustajille. Tehtävästä tutkimuksesta on tultava selkeästi ilmi, mitä kiinteistökirjanpitoon liittyvistä tehtävistä ollaan valmiita ostamaan ja miksi. Ollaanko valmiita ulkoistamaan palvelu ja jos ei, niin miksi?

Toimeksiantajan tavoitteena on saada taloyhtiöt hyötymään palvelusta sekä tarjota isännöitsijöille mahdollisuus keskittyä ydinsaamiseen. Yrittäjällä on toiveena saada isännöitsijätoimistot kiinnostumaan tilitoimistopalveluista, jonka ansioista isännöitsijälle jäisi aikaa taloyhtiön asioiden hoitoon ja tilitoimisto tuottaisi taloushallinnollisen osaamisen. Ammattitaidolla hoidettu kiinteistökirjanpito on yrittäjän palvelun ydin, maksuliikenteestä veroilmoituksiin ja kaikki kiinteistöissä vaadittavien taloushallinnollisten apujen antaminen (Wahlroos ym. 2012). Raportista on hyvä saada myös apuväline yrittäjälle että isännöitsijöille, kun tarjotaan ja halutaan ostaa palvelua.

Yrittäjän tavoitteen toteuttamisessa on kuitenkin paljon haasteita. Vanhoilliseen ajatuspohjaan kuuluu, että isännöitsijä hoitaa kaiken taloyhtiöön liittyvät asiat sisältäen kiin-

teistön huollosta taloushallinnolliseen seuraamiseen ja tekoon. Lisäksi markkinoilta ei juuri löydy tilitoimistoja, jotka keskittyisivät vain kiinteistökirjanpidon hoitoon vaan mieluummin hoidettaisiin normaalien yritysten liikekirjanpitoa. Tilitoimistojen kirjanpitäjillä ei isännöitsijöiden mielestä ole riittäväää ammattitaitoa taloyhtiöiden kirjanpidon hoitoon, joka tuli aikaisemmin tehdyssä innovaatioprojektiin liittyvässä tutkimuksessa selkeästi esille. Tästä johtuen yrittäjän oman erikoisosaamisen esille tuominen olisikin liiketoiminnan kannalta suotavaa.

1.2 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkimusongelmani on: Onko kiinteistöalaaan erikoistuneelle tilitoimistopalvelulle kysyntää ja millainen liikeidea voisi toimia? Menestyksellinen tutkimus on, kun se koostuu seuraavista asioista; toiminnasta ja kontakteista, konvergenssista, intuitiosta, teoriasta ja arkielämän arvoista (Hirsjärvi ym. 2010, 13). Työni on tärkeä ja ajankohtainen, käytännön ongelmista koostuva, ja toiveena on hyödyllisten liikeideoiden löytäminen.

Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Onko markkinoilla kysyntää tilitoimistopalveluiden tuottamiselle taloyhtiöille? Minkälaisia taloushallinnollisia palveluita taloyhtiöissä halutaan ostaa? Arvostetaanko taloushallinnon asiantuntemusta kiinteistöalan toimijoiden keskuudessa?

Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen on haasteellista. Tutkimusongelman avulla haluan selvittää, minkälaisia taloushallintopalveluita taloyhtiöissä ollaan valmiita hankkimaan. Työn toivotaan antavan selvitystä siihen, onko asumiskustannusten nousu syytä, että palvelua ei haluta ulkoistaa vai arvostetaanko asiantuntevaa taloushallinnollista osaamista, jolloin ollaan valmiita ulkoistamaan toiminnot. Tutkimusongelman selvityksen ytimenä on ratkaista yrittäjän liikeidean toteutumismahdollisuudet.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tarkastelen teoreettisesti tutkimusmenetelmien käyttöä ja mitä asioita on otettava huomioon, kun tehdään kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Lisäksi selvitän, miten tutkimusmenetelmät eroavat toisistaan ja miksi näiden kahden erilaisen menetelmän käyttämisestä on hyötyä, kun halutaan saada tarkempia tutkimustuloksia analysoitavaksi.

Tutkimus suoritetaan kvalitatiivisena käyttäen teemahaastattelu menetelmää. Siinä haastatellaan taloyhtiön isännöitsijää, kirjanpitäjää ja kahta hallituksen jäsentä. Teemahaastatteluna tehtävät keskustelut nauhoitetaan ja analysoidaan keskustelussa ilmi tulleiden asioiden pohjalta. Lisäksi tehdään lisätutkimus kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Laadin tutkimuskyselyn e-lomakkeena ja toimitan sen sähköisesti taloyhtiöiden isännöitsijöille, hallituksen jäsenille. Kyselyyn vastaajat valitsen satunnaisotantana taloyhtiön edustajista.

Tavoitteet muutetaan ongelmaksi ja näin tutkittava ongelma voidaan selvittää. Tämän ongelman ratkaisusta tehdään saatujen haastattelutulosten ja tutkimuskyselytulosten pohjalta yhteenveto sekä analysoidaan tulosten luotettavuus. Lopuksi työstä tehdään johtopäätökset, joista kartoitetaan markkinoinnilliset haasteet ja pyritään tuottamaan ratkaisuesityksiä yrittäjän toimeksiannolle.

1.4 Toimeksiantaja

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii tilitoimistoyrittäjä, jonka liikeideana on toteuttaa asunto-osakeyhtiöille ja kiinteistöyhtiöille riittävän kattava taloushallinnollinen palvelu. Yrittäjä haluaa selvittää, millä tavoin taloyhtiöt motivoituvat hankkimaan palvelut ulkopuoliselta asiantuntijalta, ja mitä hyötyä taloyhtiölle on taloushallinnon ulkoistamisesta. Työni tuloksen toivotaan olevan riittävän kattava, jotta sitä voidaan hyödyntää palvelukokonaisuuksien kehittämisessä. Lisäksi työ voi tarjota neuvoja niille palvelua kaipaaville osapuolille (isännöitsijöille ja taloyhtiöille), jotka pohtivat taloushallintonsa ulkoistamista.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana olevan tilitoimistoyrittäjän on tarkoitus erikoistua tarjoamaan palveluita ensisijaisesti kiinteistöalalle. Tästä johtuen tutkimuksella halutaan selvittää, onko markkinoilla kysyntää taloyhtiösektorille tarjottavalle kirjanpito palvelulle, minkälaisista palveluista ollaan kiinnostuneita ja mitä toivottaisiin lisää sekä arvostetaanko taloushallinnollista asiantuntijuutta kiinteistöalalla. Aikaisemmin tehdyllä tutkimuksella selvitettiin, missä määrin taloyhtiöissä pidettiin merkittävänä verkossa toimivan kirjanpidon asettamista läpinäkyväksi taloyhtiön hallituksen jäsenille, jotta he pystyisivät seuraamaan kirjanpidollisia tapahtumia reaaliajassa sekä budjetin toteutusta suunnitellusti (Wahlroos ym. 2012). Tämän lisäarvon merkitys halutaan nyt tehdäällä kvalitatiivisella tutkimuksella selvittää.

Tulevaisuuden päätavoitteena yrittäjällä on tarjota palvelua suoraan taloyhtiöille. Kiinteistöalalla on totuttu siihen, että isännöitsijät hoitavat kirjanpidolliset tehtävät asunto-osakeyhtiöissä. (Wahlroos ym. 2012.) Yrittäjä pohtii, voisiko ajatusmallia muuttaa niin, että taloyhtiön hallitus päättäisi, mistä taloushallinnollinen palvelu ostettaisiin? Isännöitsijälle jäisi näin vastuu tilitoimistopalvelusopimuksen tekemiselle ja näin pystyttäisiin kilpailuttamaan paremmin markkinoilla olevat eri palvelun tuottajat, kuten isännöitsijät ja tilitoimistot. Kilpailutuksella voisi syntyä kustannussäästöjä.

Erityisesti isännöintitoimialan ymmärtämisellä ja taloyhtiöiden kirjanpidon osaamisella halutaan mahdollistaa laadullisesti parempi palvelu. Usein tilitoimistot keskittyvät monille toimialasektoreille, joten yhden pienen erikoissektorilla toimivan osa-alueen osaamiselle ja palvelun tuottamiselle ei nähdä olevan tarvetta tai merkitystä. Lisäksi kiinteistökirjanpito ja taloyhtiöiden kirjanpito poikkeaa huomattavasti normaalien yritysten kirjanpidosta. Patentti- ja rekisterihallitukseen rekisteröityjä asunto-osakeyhtiöitä oli Suomessa vuonna 2013 yhteensä noin 85 000 kappaletta, joten kiinteistökirjanpitoon keskittyneelle tilitoimistolle saattaisi hyvinkin löytyä potentiaalisia asiakkaita.

1.5 Rajaukset

Opinnäytetyö rajataan asiantuntijapalveluiden markkinointiin. Asiantuntijuuden markkinointiosiossa tarkastelen asioita, joita tilitoimistoyrittäjän on syytä miettiä, kun hän lähtee kehittämään liikeideaansa. Palveluntuotteistamisen ja hinnoittelun vaikutuksia käsitelen teoreettisella tasolla. Samalla pohdin abstraktin palvelun merkitystä konkretisoitessa asiantuntijapalveluita markkinoinnin näkökulmasta.

Kartoituksella rajataan tehtävä opinnäytetyö niin, että selvitetään mahdolliset palvelut, joita toivottaisiin palveluja tuottavalta yritykseltä. Kysely toteutetaan pääkaupunkiseudulla oleville isännöitsijöille, isännöitsijätoimiston edustajille ja taloyhtiön osakkaille käyttämällä satunnaisotantaa. Haastatteluun osallistuvia on neljä, jotka edustavat eri tavalla taloyhtiötä.

Isännöintiin liittyviä vaaratekijöitä tarkastelen vuoden 2013 aikana olleiden lehtiartikkelien pohjalta, vaikka satunnaisesti vuosien varrella on lehdissä kirjoitettu vastaavista tilanteista. Asunto-osakeyhtiölain vaatimusten ja kirjanpidon tavoitteiden kannalta selvitan asioita yleisellä tasolla. Ulkoistamisen mahdollisuuksia ja hyötyjä pohdin hallituksen

jäsenten näkökulmasta sekä tilintarkastuksen kannalta tärkeinä pidettävien asioiden pohjalta.

1.6 Aikaisemmat tutkimukset

Opinnäytetyöni taustalla on aikaisemmin tehty kvantitatiivinen tutkimus, joka tehtiin Metropolia-ammattikorkeakoulun innovaatioprojektin yhteydessä samalle toimeksiantajana olevalle tilitoimistolle. Tämän tutkimuksen perusteella yrittäjä päätyi pyytämään jatkotoimeksiantoa, jona tehdään nyt tämä tutkimus.

Aikaisemmin tehdyssä projektissa saatiin selville, että taloyhtiöissä hallitusten jäsenten toiveena on seurata reaaliaikaisesti asunto-osakeyhtiön taloudellista tilannetta sekä muun muassa sähkön ja veden kulutusta. Määrällinen kyselytutkimus kohdennettiin isännöitsijätoimistoille, ja siinä tiedusteltiin näiden halukkuutta ulkoistaa kirjanpito. Tuolloin selvitettiin myös niitä syitä, miksi palvelua ei haluta ulkoistaa, ja mitä asioita puolestaan arvostetaan, kun kirjanpito on ulkoistettu. (Wahlroos ym. 2012.)

Tehdyn tutkimuksen perusteella kolmannes isännöitsijätoimistoista oli jo ulkoistanut kirjanpidon, mutta loput osallistujat ilmoittivat haluavansa pitää kirjanpidon itsellään. Tuolloin tutkimuksen vapaista kommentteista sai käsityksen, että isännöitsijäyritysten mielestä tilitoimistot eivät osaa hoitaa taloyhtiönkirjanpitoja oikein. Tämän takia osa isännöitsijätoimistoista onkin palauttanut kirjanpidon hoitamisen takaisin itselleen. (Wahlroos ym. 2012.)

Markkinoitaessa tilitoimistopalveluita kiinteistöalalle on tuotava vahvasti esille ammattitaito ja luotettavuus, koska tutkimuksessa selkeästi arvostettiin ammattitaidon merkitystä ja luotettavuutta. Tuolloin päällimmäisenä toiveena nousi esille kirjanpitäjän erikoistuminen kiinteistökirjanpitoon ja sen tilinpäätöksen tekemiseen. Lisäksi haluttiin konsultoivaa palvelua muun muassa veroasioihin ja sähköistä palvelua. (Wahlroos ym. 2012.)

2 Asunto-osakeyhtiöiden tavoitteet ja vaatimukset

2.1 Kirjanpidollisesti

Kirjanpitolain perusteella myös taloyhtiöt ovat kirjanpitovelvollisia, joten niiden on hoidettava kirjanpito kahdenkertaisena. Hoito on tapahduttava siten, että joko isännöitsijä vastaa kirjanpidosta tai siten tilitoimisto vastaa tehtävästä. Kirjanpitoon liittyvät asiakirjat on säilytettävä 10 vuotta tilikauden päätyemisestä lukien sekä tositteet, kirjeenvaihto ja täsmäytys selvitykset ja muu kirjanpitoaineisto vähintään kuusi vuotta. Taloyhtiön hallitus vastaa aineiston säilyttämisestä asianmukaisesti. (Taloyhtiöt.net.)

Uuden asunto-osakeyhtiölain myötä taloyhtiöiden toimintatapoihin tuli erilaisia muutoksia. Lisäksi hyvin monet säädökset, kuten kirjanpitolaki, kirjanpitoasetus ja Kirjanpitolautakunnan (jäljempänä KILA) antamat ohjeistukset vaikuttavat kirjanpidollisesti asunto-osakeyhtiöiden varojen ja velkojen seuraamiseen. Kirjanpidon hoitamista ulkoistettuna isännöitsijältä puoltaa myös se, että rahavarojen väärinkäytöksiltä pystytään välttymään paremmin, koska vuosien varrella on ilmennyt tapauksia, joissa isännöitsijä on siirtänyt taloyhtiöön tulleita varoja omaan käyttöönsä. Siksi oletuksena voidaan pitää, että kirjanpidolliset vaatimukset tulisivat paremmin täytettyä, jos taloushallinnollinen osaaminen olisi asiantuntijataholla hoidettavana. Tällä tavalla asunto-osakeyhtiön hallituksen olisi helpompi seurata taloyhtiön taloustilannetta sekä lakien asettamien velvollisuuksien täyttymistä.

Asunto-osakeyhtiöiden kirjanpito eroaa huomattavasti normaalin tulosta tuottavan yrityksen toiminnasta, koska toiminnan tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa. Yhtiö omistaa ja hallinnoi asuinrakennuksia ja antaa osakkeen omistajalle oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määriteltyä asuntoa (Korkeamäki 2008, 107). Yleisesti kirjanpito tehdään maksuperusteisena, koska yhtiön toiminta on arvonlisäverotonta toimintaa ja erilaisia arvonlisäverotukseen kuuluvia velvoitteita ei tehdä kuukausittain (Korkeamäki 2008, 108). Taloyhtiöillä on mahdollisuus olla arvonlisäverovelvollisia, jolloin kirjanpidolliset haasteet lisääntyvät entisestään ja kirjanpidon hoitamisessa vaaditaan ammattitaitoa. Korkein hallinto-oikeus on antanut päätöksessään KHO 31.5.2012/1440 taloyhtiölle mahdollisuuden vähentää kustannuksiin sisältyvät arvonlisäverot, jos asunto-osakeyhtiö on hakeutunut kiinteistön käyttöoikeuden luovuttamisen johdosta arvonlisäverovelvolliseksi (Salomaa 2012, 72).

Taloyhtiöissä kirjanpidon hoitaminen on isännöitsijän vastuulla, joten hänen velvollisuutenaan on, että kirjanpito on lain mukaisesti hoidettu ja varainhoito on luotettavalla tavalla järjestetty (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 7 Luku 17§). Korkeamäki toteaaakin teoksessaan, että vaarallisen työyhdistelmän riski on suuri, mikäli isännöitsijä hoitaa kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatimisen itse. Siksi on suositeltavaa, että kirjanpito hoidettaisiin eroteltuna muista isännöitsijän tehtävistä. (Korkeamäki 2008, 109.)

Kirjanpidolliset vaatimukset, erityisesti KILAn viimeaikaiset lausunnot, ovat lisääntyneet huomattavasti asunto-osakeyhtiössä toteutettavaan kirjanpitoon ja tilinpäätökseen liittyen (KILA 2012). Usein tätä ei juuri oteta huomioon, jolloin kirjauksia tehdään asiaa sen paremmin tuntematta ja lisäksi pahimmassa tapauksessa verottajan taholta voi tulla sanktioita asunto-osakeyhtiöille, jos kirjatukset on väärin tehty. Nämä erilaiset muutokset puoltavat sitä, että kirjanpidon hoitaminen toteutetaan ammattitaidon osaavalla henkilöllä. Erilaisia muutoksia asunto-osakeyhtiöiden kirjanpitoon tulee säännöllisin väliajoin, näistä johtuen isännöitsijän tulisi olla koko ajan tietoinen muutoksista ja mitä vaatimuksia ne aiheuttavat kirjanpitoon. Tämän takia olisi suositeltavaa, että kirjanpitäjänä on ammattitaitoinen henkilö, jonka toimesta seurataan jatkuvasti alalla tapahtuvia talouteen liittyviä muutoksia.

Isännöitsijän olisi esimerkiksi osattava erottaa toisistaan tilinpäätökseen eriteltävät hanke- tai lainaosuudet, milloin osuudet tuloutetaan tai milloin ne siirretään taseen pääomiin kuuluviksi tapahtumiksi. Erityisesti korjauksiin liittyvät seikat mietityttävät taloyhtiön kirjanpitoa hoitavia ja tilinpäätökseen osallistuvia henkilöitä. Tästä johtuen KILA onkin antanut yleisohjeistuksen siitä, miten kirjanpito, tilinpäätös tai toimintakertomus tehdään asunto-osakeyhtiöissä tai kiinteistöyhtiöissä. (Tikkanen 2013,50.) Viime kädessä hallituksen toimesta määritellään, miten tullaan toimimaan osuuksia laskettaessa, mutta lopullinen päätös tehdään yhtiökokouksessa. Kuitenkaan ei saa unohtaa verotuskäytännön merkitystä, sillä siinä on tarkasti määritelty, että päätökset rahastoinnista on tehty ennen tilikauden päättymistä. (KILA 2012.)

Tikkasen kirjoittamassa artikkelissa on tuotu esille kaikki muutokset ja niiden vaikutukset, joita uuden asunto-osakeyhtiölain myötä tuli taloyhtiöille ja jotka samalla vaikuttivat KILAn uuteen yleisohjeeseen. KILAn päivittämiin ohjeisiin tuli lisää erilaisia talouteen liittyviä muutoksia. Nämä liittyivät erityisesti oman pääoman rakenteeseen ja asunto-osakeyhtiön toimintakertomukseen. Nämä tehtiin siksi, koska asunto-osakeyhtiölaki

muuttui 1.7.2010 ja tämä loi paineita yleisohjeiden muuttamiselle. Muun muassa taloyhtiöiden oman pääoman rakenne muutettiin vastaamaan osakeyhtiölain asettamaa oman pääoman rakennetta vastaavaksi. Tämän johdosta taseeseen on lisättävä vararahasto erilliseksi eräksi. Toimintakertomuksen laadinta lisättiin yleisohjeeseen kokonaan uutena asiana. Vaikka kirjanpitolaki on vapauttanut pienet kirjanpitovelvolliset toimintakertomuksen laadinnasta, niin asunto-osakeyhtiöt veloitettiin laatimaan tämä. (Tikkanen 2011, 44–45.) Näin ollen tilinpäätökseen liitettävä toimintakertomus on perustuttava asunto-osakeyhtiölain mukaisiin tietovaatimuksiin (Tikkanen 2010, 55).

Jos kirjanpito ja verotus ovat taloyhtiöissä hyvin selkeitä ja yksikertaisia, niin erityistä tarkkuutta vaativat lainaosuuslaskelmat ja suuret tulevat remontit. Vastikkeiden ja lainaosuuksien laskennassa on muistettava yhdenvertaisuus osakkaiden kesken. Erityisesti niiden toteuttaminen ja seuranta on oltava ajan tasalla. (Koponen 2011, 47.) Asunto-osakeyhtiöiden kirjanpito edellyttää ammattitaitoa ja kiinteistöpuolen taloushallinnollista erityisosaamista. Tilanteissa, jossa isännöitsijä hoitaa vaaditut taloushallinnolliset asiat, hänellä on oltava riittävä ja ajantasainen osaaminen taloyhtiön taloudellisiin lukuihin ja numeroihin, sillä näiden seuraamiseen kiinnitetään nykyisellään yhä enemmän huomiota.

2.2 Hallituksen jäsenten kannalta

Asunto-osakeyhtiöiden hallituksen jäsenten tulisi tiedostaa vastuunsa taloyhtiössä, sillä valvontavastuu kuuluu viime kädessä hallitukselle ja he vastaavat taloyhtiön varanhoidosta ja rakennusten kunnosta yhtiökokoukselle. Hallituksen olisi hyvä vaatia isännöitsijältä säännöllistä raporttia yhtiön taloustilanteesta (Vanninen 2013). Tilitoimistoilta voi tilata sähköisiä palveluita, joilla hallituksen jäsenten on mahdollista seurata yhtiön taloudellista tilannetta reaaliajassa milloin vain ja missä vain. Tätä mahdollisuutta ei juuri tiedosteta eikä osata vaatia isännöitsijältä tai että tilitoimistot pystyvät toteuttamaan tällaisen palvelun.

Mattssonin (2010, 63) mukaan taloyhtiön hallituksen olisi hyvä varautua tuleviin muutoksiin. Uuden asunto-osakeyhtiölain myötä tuli muutoksia hallinnon tehtäviin. Pakottavana säännöksenä tuli yhtiökokouksen kutsuajan pidentyminen, tämä muutos ohittaa sen, mitä yhtiöjärjestyksessä on kokousajoista mainittu. Lisäksi kutsu on nykyisin aina lähetettävä kirjallisesti, joko postin kuljettamana tai sähköisiä yhteyksiä käyttäen. Tämän muutoksen myötä olisi tärkeää päivittää yhtiöjärjestys vastamaan asunto-

osakeyhtiölain vaatimuksia, koska se on pakottavaa lainsäädäntöä. Muutos ei ole pakollinen, mutta hallinnon ja osakkaiden kannalta, tämä voisi olla selkeämpää. (Mattsson 2010, 63.)

Uusi asunto-osakeyhtiölaki ohjaa suunnitelmalliseen kunnossapitoon. Taloyhtiön hallituksen on esitettävä vuosittain kirjallinen selvitys korjaustarpeista seuraavan viiden vuoden ajalle. Selvityksen voi laatia isännöitsijä tai hallituksen jäsen, jolla on riittävä rakennusalan koulutus ja asiantuntemus. (Mattsson 2010, 64.) Tämä muutos aiheuttaa lisää kustannuksia taloyhtiöille, jotka taloyhtiön hallituksen on osattava ottaa huomioon. Lisäksi aikaisemmat korjaukset on hallituksen jatkossa esitettävä joka vuosi yhtiökokouksessa. Sellaiset korjaukset mainitaan, joilla on teknistä käyttöikää jäljellä, kuten esimerkiksi on lvi-saneeraus. (Mattsson 2010, 64.) Tällaisissa tapauksissa tarvitaan taloushallinnollista asiantuntemusta, kun tehdään osakkaiden lainalaskelmia.

Uuden lain asettamat vaatimukset lisäävät hallituksen velvoitteita. Koska osakkeen omistajilla on nykyisin velvollisuus ilmoittaa kaikista huoneistoon tehdyistä remonteista, on yhtiön hallinnon tehtävänä päättää, missä ja miten ilmoitukset säilytetään ja arkistoidaan, kun osakas tekee erillisen remontti-ilmoituksen (Mattsson 2010, 66). Koska tämä ilmoitus tehdään yleensä isännöitsijälle, niin myös oletetaan, että hän huolehtii tietojen säilyttämisestä. Tilitoimisto voisi helposti säilyttää tällaiset tiedot arkistoissaan ja lisäksi sähköisessä muodossa, jolloin ne olisivat aina tarvittaessa helposti saatavilla, samaan tapaan kuin normaalit kirjanpitomateriaalit on arkistoitava.

2.3 Tilintarkastuksen kohdalta

Kuten osakeyhtiöiden kohdalla tilintarkastuslaki vaatii ja asunto-osakeyhtiölaissa tai yhtiöjärjestyksessä on, voi taloyhtiölle syntyä velvollisuus tilintarkastajan valintaan. Lisäksi valitsemisen velvollisuuteen vaikuttaa se, että taloyhtiössä on huoneistoja enemmän kuin 29. (Korkeamäki 2008, 107.) Tuolloin tilintarkastajaksi on valittava HTM- tai KHT -tilintarkastaja tai yhteisö (Ojala 2009, 12). Mikäli osakkeen omistajan riippumattomuus ei ole vaarantunut ja hän täyttää lain asettamat kelpoisuusvaatimukset voidaan tilintarkastaja valita yhtiön sisäلتä (Korkeamäki 2008, 107).

Tilintarkastus velvollisuus on, jos tilintarkastuslain 2007, 2 luvun 4§ mukaisista rajoista yksikin täyttyy. Nämä rajat täyttyvät, kun taseen loppusumma ylittää 100 000 eurolla, liikevaihto tai yrityksen tuotto ylittää 200 000 euroa tai keskimäärin yli kolme henkilöä

on yhtiön palveluksessa. Lisäksi osakkeenomistajat voivat vaatia tilintarkastajan valittamisen yhtiökokouksessa, jos he omistavat vähintään yhden kymmenesosan kaikista osakkeista tai heillä on kokouksessa edustettavana yksi kolmasosa osakkeista (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 9 luku 5§). Tarkastuksen voi hoitaa joko tilintarkastaja tai toiminnantarkastaja. Tästä päätetään yhtiökokouksessa tai se ilmenee yhtiöjärjestyksestä, jolloin yhtiöön on valittava jompikumpi. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 9 luku 6§.) Useissa taloyhtiöissä näin käy, koska rakennusten ja maa-alueen taseen loppusumma ylittää asetetun rajan 100 000 euroa ja näin ollen tarvitaan tilintarkastaja.

Korkeamäki toteaaakin teoksessaan, että erittäin tärkeä toimenpide tilintarkastuksessa on tositteiden tarkastaminen, koska isännöitsijätoimistoissa laskut saatetaan joskus maksaa väärän yhtiön pankkitililtä. Näitä virheitä voi mahdollisesti tapahtua tilitoimistoissakin, mutta kirjanpitäjän on syytä huolehtia, että lasku on hyväksytty maksettavaksi. Vaarallinen työyhdistelmä vähenee, jos kirjanpito hoidetaan erikseen. Mikäli vaarallinen työyhdistelmä muodostuu, korostuu yhtiön hallituksen valvontavastuu ja tilintarkastamisen merkitys (Korkeamäki 2008, 108–109).

Tilintarkastajan lisäksi taloyhtiöön voidaan valita toiminnantarkastaja, joko yhtiöjärjestyksen vaatimuksesta tai yhtiökokouksen päätöksellä. Toiminnantarkastaja seuraa lähinnä yhtiön hallinnon toimintaa. Toiminnantarkastajalle ei ole asetettu kelpoisuusvaatimuksia, vaan ehtona on ainoastaan, että isännöitsijä, hallituksen jäsen tai tämä puoliso eivät voi toimia tarkastajana. (Mattsson 2010, 64.) Asunto-osakeyhtiölain luvun 9 8§ sisältää tarkat toiminnantarkastajan ja tämän sijaisen määritelmät kelpoisuudesta ja riippumattomuudesta. Toiminnantarkastajana ei voi toimia henkilö, joka on yhtiön hallituksen jäsen tai isännöitsijä tai on vastaavassa asemassa samaan konserniin kuuluvassa muussa yhteisössä tai henkilö, joka hoitaa yhtiön kirjanpidon tai varainhoidon tai valvoo varainhoitoa tai on palvelussuhteessa yhtiöön tai on edellä mainittujen henkilöiden puoliso, veli, sisar tai ylenevässä tai alenevassa sukulaisuussuhteessa tai jos henkilöllä on jonkinlainen vastaava etuus yhtiöltä tai lainaa yhtiölle tai on oikeushenkilö tai alaikäinen tai luonnollinen henkilö, jolle on määrätty edunvalvoja. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 9 Luku 8§.)

Toiminnantarkastajan tehtäviin kuuluu arvioida kirjanpidon ja tilinpäätöksen asianmukaisuus ja erityisesti tarkastettavaksi tulee johdon saamat etuudet ja lähipiiritoimien asianmukaisuus sekä yhdenvertaisuuden toteutuminen yhtiössä. Toiminnantarkastajalla ei tarvitse olla pätevyyttä laskentatoimessa eikä kokemusta tai suoritettua tilintarkas-

tustutkintoa, joka vastaavasti vaaditaan tilintarkastajalta, eikä toiminnantarkastajan toimintaan näin ollen sovelleta kansainvälisiä tilintarkastukseen liittyviä standardeja. (Vahtera 2010, 34–35.) Pienemmissä taloyhtiöissä, joissa ei tarvita tilintarkastajaa, olisi hyvä, että kirjanpito hoidettaisiin asiantuntijatahon puolesta, silloin laskentatoimen osaaminen olisi osaavissa käsissä. Tämä helpottaisi näin toiminnantarkastajan työtä oleellisesti, koska toiminnantarkastuksessa on kiinnitettävä seuraaviin kohtiin huomiota: tulot, menot ja rahoituserät ovat yhtiölle kuuluvia; tilinpäätöksen vastaavaa ja vastattavaa puolen tiedot ovat oikein sekä jaksotukset ja kohdennukset on olennaisilta osin oikein (Vahtera 2010, 35).

3 Perusteita kirjanpidon ulkoistamiselle

3.1 Taloudellinen näkökulma

Taloyhtiöitä ajateltaessa tilitoimistolta hankittavalla asiantuntijapalvelulla saadaan paljon taloushallinnollista hyötyä. Sitä saadaan, kun tarkastellaan asiaa kirjanpidollisten näkökohtien osalta sekä lain edellyttämien, että tilintarkastajien vaatimusten pohjalta. Lisäksi erilaisia sähköisiä palveluita voidaan hyödyntää, mikäli tilitoimistoyrittäjä on valmis laajentamaan osaamistaan ja palveluaan. Asiantuntijan odotetaan olevan ajan tasalla lakimuutoksista ja kouluttavan itseään säännöllisesti taloushallinnon sektorilla, joita arvostetaan palvelun tuottajalta.

Kuten luvussa 2.1 on mainittu kirjanpidollisista vaatimuksista, taloyhtiölle on hyötyä siitä, että se ulkoistaa taloudenhoidon asiantuntijalle. Kirjanpidon ulkoistamisella saadaan parempi asiantuntemus myös verotuksen osalta. Voidaan lisäksi pohtia, milloin taloyhtiön on järkevää ilmoittautua arvonlisäverovelvolliseksi. Verotuksen kannalta ylimääräisten asunto-osakeyhtiön tuottojen rahastamiseen on tarjolla erilaisia vaihtoehtoja. Tällaisia rahastoja ovat esimerkiksi rakennusrahasto, sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto ja perusparannusrahasto. Lisäksi on paljon muita erilaisia vaihtoehtoja suunnitella ylimääräisten tuottojen määrittely, jotta vältetään mahdollisten verojen maksamiselta.

Luvussa 2.2 mainittujen taloyhtiön vastuuhenkilöiden vaatimuksissa taloushallinnon ulkoistamista puoltaa se, että isännöitsijät voivat keskittyä enemmän rakennustekniseen puoleen ja kouluttautua tälle sektorille sekä unohtaa taloushallinnollinen osaami-

nen. Lain tuomat uudet vaatimukset asunto-osakeyhtiöille suosivat myös ulkoistamista. Omistajien ilmoitusvelvollisuus ja asiakirjojen säilytys voitaisiin hoitaa tilitoimistossa ja isännöitsijälle sekä taloyhtiön hallitukselle avatut sähköiset järjestelmät mahdollistavat tietojen tarkastelun sopivana ajankohtana. Taloyhtiö hyötyy, kun erilaiset toimistotehtävät ja arkistointi hoidetaan tilitoimistossa, pois sulkien isännöitsijätodistukset.

Tilintarkastajien ja toiminnantarkastajien näkökulmasta ulkoistamista suositellaan. Näistä epäkohdista olen maininnut luvussa 2.3. Esimerkiksi vaarallista työyhdistelmää ei synny, kun taloutta hoitaa ulkopuolinen kirjanpitäjä. Näin toiminnan tarkastaminen helpottuu, kun tilinpäätös on oikein hoidettu ja rahoituserät ovat oikein eroteltu, jolloin voidaan selvästi havaita, että menoerät kuuluvat oikeasti taloyhtiölle. Lisäksi ostamalla tilintarkastus ulkopuoliselta tilintarkastajalta voidaan välttyä kohtuuttomilta kustannuksilta, sillä tilintarkastus veloitetaan usein tuntihinnalla.

Mikäli pienissä taloyhtiöissä haluttaisiin hoitaa isännöinti itse, mutta taloushallinnollista osaamista ei löydy, kannattaa kirjanpito ulkoistaa. Kirjanpidollinen asiantuntijuus on halvempaa ostaa omana kokonaisuutena toisin kuin ostettaessa kaikki toiminnot isännöitsijätoimistolta, johon kuuluu usein mukaan myös isännöinti. Tilitoimisto pystyisi määrittelemään palveluunsa kaikki toimistotehtävät mukaan, jolloin isännöitsijälle jää aikaa keskittyä hoitamaan oleellista tehtäväänsä.

Verotuskäytäntöjen muutokset, joiden kirjanpidon hoitaa isännöitsijä itsenäisesti, lisäävät ulkoistamisen tarpeita asunto-osakeyhtiöille. Erityisesti kirjanpidollinen asiantuntijuus voi lisääntyä mahdollisen uuden kiinteistöverojen maksumuutoksen pohjalta. Mikäli Eduskunnan esitys kiinteistöveron kertamaksujen poistamisesta toteutuu, niin voitaisiin kuvitella, että taloyhtiöt joutuvat tekemään tarkemmat selvitykset taloyhtiön asukkaista tai omistajista. Tällä hetkellä kiinteistövero maksetaan vastikkeeseen sisältyneenä, mutta miten käytännössä toimittaisiin jatkossa, jos kiinteistöverot perittäisiin samalla tavalla kuin esimerkiksi Yle-vero.

3.2 Tietotekninen näkökulma

Tietotekniikan lisääntyessä ja kehittyessä myös mahdollisuudet kasvavat. Jos maksuliikenteen hoitaminen olisi ulkoisella tilitoimistolla, niin uudet suoraveloitukseen tulleet muutokset olisivat olleet taloyhtiöiden osalta helpommin ajan tasalla. Taloushallinnollinen ammattitaito sekä asiantuntijuus edellyttävät aktiivisesti taloudellisten muutosten

seuraamista. Helpotusta yleiseen rahaliikenteen hoitoon saatiin, kun suoraveloituspäätyi tammikuussa 2014 ja tilalle tulivat E-lasku ja Suoramaksu-toiminteet, toisaalta muutokset palauttivat myös vanhat paperiset laskut takaisin yrityksiin. Muutoksen taustalla oli Suomen siirtyminen yhtenäiseen euromaksualueeseen (SEPAan), mikä edellytti laskutustapojen muutoksen (FK: Tutustu maksamisen uusiin suuntiin). Taloyhtiöiden oli siis vuoden 2013 aikana siirryttävä vähitellen näihin automaatiotoiminteisiin, joten isännöitsijöiden oli itse oltava aktiivisia pankkien suuntaan, koska pankit eivät olleet yhteydessä suoraveloittajiin (Ala-Prinkkilä 2012).

Muutoksen myötä paperisten laskujen toimittaminen osittain lisääntyi, koska osat yrityksistä eivät halua siirtyä sähköiseen laskuttamiseen ja yritykset kokevat muutoksen aiheuttavan lisäkustannuksia. Näin ollen laskujen seuraaminen ja kirjaaminen kirjanpitoon lisää kirjanpitäjän asiantuntevaa roolia entisestään. Paperina toimitettavissa laskuissa on aina omat haasteensa, johon liittyy mahdollisuus väärinkäytöksiin, jos tietoja ei tarkasteta huolellisesti ja vaadita hyväksyntää maksettavalle laskulle.

Tietotekniikkaa voidaan hyödyntää myös Kiinteistöliiton tarjoaman internet sivuston kautta. Palvelusta hyötyvät niin taloyhtiöt kuin niiden asukkaat ja vielä isännöitsijäkin. Taloyhtiön saamia hyötyjä ovat nettisivujen maksuttomuuden lisäksi se, että asukasviestintää voidaan parantaa ja heitä voidaan palvella kelloajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi osakas pääsee tarkastelemaan tiettyjä taloyhtiön tietoja ilman salasanaa. Sisällön tuottamiseen tarjotaan teknistä tukea. Taloyhtiö säästää tiedotteiden kopiointista ja jakelusta aiheutuviissa kustannuksissa eikä tietojen varmuuskopiointista tarvitse huolehtia. (Hyödyt taloyhtiölle.)

Asukkaat saavat helposti tietoa oman kotitalonsa asioista ja hallinnosta. Heidän ei tarvitse hankkia erillistä salasanaa oman taloyhtiönsä sivuille eikä tietoja tarvitse etsiä eri paikoista. Hallinnon toiminnasta saa hyödyllistä tietoa, sivuilta löytyy asumiseen opastavia tietoja, tiedot ovat oikein sekä yhteystiedot löytyvät helposti. (Hyödyt asukkaalle.) Isännöitsijälle on hyötyä sivustosta siinä, että hänen on helppo ja nopea tapa välittää tietoa asukkaille ja hänen ei tarvitse erikseen investoida asukassivustoihin. Kiinteistöliiton puolesta tuotetaan hallinnasta ja asumisesta opastukset, jolloin isännöitsijän ei erikseen tarvitse tehdä näitä päivityksiä eikä tarvita erillisiä tiedotetyökaluja, jotka ovat usein salasanan takana, kun halutaan hoitaa taloyhtiön tiedottaminen (Hyödyt isännöitsijälle). Tilitoimisto pystyisi tämän sivuston välityksellä helposti saamaan asukkailta tietoja, jotka liittyvät taloushallintoon tai remontteihin sekä toimittamaan asukkaille eri-

laiset laskelmat. Hallituksen jäsenet ja isännöitsijä saivat myös tarvitsemansa talouteen liittyvät tiedot näiden internet sivujen kautta.

3.3 Muut perusteet

Taloyhtiöissä pelätään useasti kustannusten nousemista, jos taloushallinnolliset palvelut ostetaan ulkopuoliselta taholta. Toisaalta isännöitsijät voivat aiheuttaa taloudellisia vahinkoja asukkaille. Isännöitsijänä oleminen ei ole helppoa. Asuntojen omistajat ovat hyvin erilaisia, jolloin vaatimuksetkin ovat erityyppisiä. Kuten Wallin toteaa artikkelissaan, niin hän muistaa vain muutaman taloyhtiön, jossa on mietitty taloyhtiön taloutta, eikä omaa tilipussia. Isännöitsijänä puuttuessaan yhtiön talouden hoitoon on hänestä haluttu päästä eroon. (Wallin 2013.) Taloushallinnon ammattilaiselta saadut neuvot ja tiedot saattaisivat auttaa myös isännöitsijän pois hankalista tilanteista. Ehkä taloyhtiöiden hallituksen jäsenet saattaisivat kuunnella paremmin asiantuntija taholta tulevia taloudellisia neuvoja silloin, jos heidän puoleltaan ei löydy riittävää taloushallinnollista osaamista.

Rajander-Juustin (2011, 38–40) raportissa on selvitetty liiketalousalan koulutukseen liittyviä osaamistarpeita. Yhtenä esimerkkinä nousee esille isännöitsijän osaamisen muodostuminen monialaisemmaksi, johon liittyy osaamiset talouteen, rakentamiseen ja energiatehokkuuteen. Pääsääntöisesti paras osaaminen isännöintiin saadaan rakennusosalta, mutta nykyisellään isännöitsijöiden koulutus on keskittynyt enemmän liiketalouden puolelle. Erityisesti rakennusalan tuntemus korostuu, koska erilaiset vaatimukset kasvavat. Näitä ovat muun muassa kasvavat peruskorjauksien tarpeet sekä energiatehokkuuden lisääminen. Lisäksi lainsäädännön mukanaan tuomat muutokset sekä nykyisten isännöitsijöiden eläköityminen lisäävät kiinteistöalan asiantuntijoiden puutetta. (Rajander-Juustin 2011, 38–40.) Mikäli taloushallinnon osaaminen hankittaisiin ulkoistettuna liiketalouden asiantuntijalta, niin isännöitsijä voisi keskittyä ydinosaamiseensa eli rakennustekniseen puoleen.

Taloustutkimus Oy:n Isännöintiliitolle tekemän mielikuvatutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa mielipiteitä isännöintitoimialasta ja isännöinnistä yleensä. Tutkimus toteutettiin 2011 lopulla ja kyselyyn osallistujat asuivat kerros- tai rivitaloissa joko osakkeen omistajana tai vuokralaisena ja heiltä tiedusteltiin, käyttääkö taloyhtiö isännöintiyrityksen palveluita. Suurin osa kyselyyn osallistuneista olivat sitä mieltä, että isännöintiala on rehellistä, luotettavaa ja asiantuntevaa. Kuitenkin vastanneiden mielestä asumiskus-

tannusten seuranta on hyvin tärkeää. (Isännöintitoimialan mielikuvatutkimus 2012.) Taloushallinnon ulkoistuksen myötä kustannusten muutoksia ja seurantaa voidaan helpommin toteuttaa, mutta tästä voi aiheutua asumiskustannusten nousua.

Taloyhtiöiden kirjanpidollinen vastuu kuuluu isännöitsijälle. Kuitenkin viimeaikoina on voinut lukea lehdistä tapauksia, joissa isännöitsijä on hoitanut taloyhtiöiden kirjanpidon ja siirtänyt taloyhtiöiden varoja omaan käyttöönsä. Väärinkäytösten välttämiseksi kirjanpito kannattaisi ulkoistaa. Isännöitsijät unohtavat toisinaan sen, että heidän kuuluu toteuttaa yhtiön toiveet eivätkä he saisi tehdä omavaltaisia päätöksiä. Nämä ongelmat olisivat ratkaistavissa helposti, kun ulkopuolinen kirjanpitäjä kyseenalaistaa herkemmin taloyhtiöiden menoerät. Esiin on tullut tapauksia, joissa isännöitsijätoimistoissa työskentelevät isännöitsijätkin ovat käyttäneet oikeuksiaan väärin. Tätä ei voida yleistää, mutta vaarat on tiedostettava.

Valkeakosken Sanomien artikkelissa Nevalainen kertoi epäilystä, jossa Pirkanmaalainen isännöitsijä olisi kavaltanut valkeakoskelaisilta taloyhtiöiltä yli 100 000 euroa ja paennut ulkomaille. Tapauksen poliisitutkinta oli tuolloin vielä kesken ja isännöitsijä sai syytteen törkeästä kavalluksesta ja luottamusaseman väärinkäytöstä. (Nevalainen 2013.) Valkeakoskensanomissa 2013 julkaistussa uutisessa epäiltiin samaisen isännöitsijän kavallussumman kohoavan jopa 200 000 euroon. Kavalluksen kohteeksi oli joutunut Valkeakoskella ja muissa lähikunnissa noin 30 eri taloyhtiötä. (Valkeakosken Sanomat 2013.)

Helsingin Sanomissa 18.2.2013 oli vastaavasti tapaus, jossa isännöitsijä oli kavaltanut Espoossa olevan taloyhtiön piharemonttia varten otetun, osakkaiden maksaman, lainanlyhennyksen itselleen. Lisäksi kyseinen isännöitsijä oli ottanut pankeista lainaa taloyhtiöiden nimiin, tekaistujen hallituksen ja yhtiökokouksen pöytäkirjojen avulla ja siirtänyt varat omaan käyttöönsä. Hän oli myös väärentänyt kirjanpitoaineistoa neljän eri taloyhtiön kohdalla. Tässä tapauksessa epäiltiin isännöitsijän siirtäneen jopa 300 000 euroa omiin tarkoituksiin. (Vanninen 2013.)

Jari Taari kirjoitti Etelä-Suomen Sanomissa 2013 alkuvuodesta lahtelaisen isännöitsijän tunnustaneen käräjäoikeudessa kavaltaneensa vuoden aikana noin 90 000 euroa lahtelaisilta taloyhtiöiltä. Isännöitsijä maksatti muun muassa venevelkansa lyhennykset ja keittiöremonttinsa taloyhtiöillä. Tapauksen isännöitsijä toimi isännöitsijätoimiston palveluksessa ja asian huomasi tuolloin yrityksen kirjanpitäjä. (Taari 2013.)

Jos taloushallinnollinen toiminta ostetaan ulkoistettuna, mainitut tapaukset olisivat olleet aikaisemmin havaittavissa, sillä kirjanpitäjän on aina syytä kyseenalaistaa isännöitsijöiden toimet ja maksuun menevät laskut. Isännöitsijätoimistoissa on useita taloyhtiötä asiakkaana ja tuttuun henkilökuntaan luotetaan, jonka vuoksi harvoin osataan epäillä väärinkäytöksiä. Ulkoistamista puoltaa juuri se, että asiansa osaava kirjanpitäjä pystyy helpommin kiinnittämään huomiota epäkohtiin, koska hänen on tiedettävä tarkkaan, mihin taloyhtiöiden rahavaroja käytetään.

Vastaavia tilanteita tulee vuosien varrella esille aina muutamia silloin tällöin. Tapauksia ei voida yleistää, mutta taloyhtiöiden olisi hyvä kiinnittää huomiota näihin mahdollisiin epäkohtiin. Kirjanpitoa ei haluta ulkoistaa, koska pitäydytään vanhassa ajattelutavassa, että isännöitsijä hoitaa kirjanpidon. Taloyhtiöissä pelätään kustannusten nousua, mutta onko se aina niin. Mikäli talouteen sitoutuvat toiminnot hoidettaisiin toisaalla, voitaisiin paremmin välttyä väärinkäytöksiltä. Toki mikään palvelu ei ole aukotonta, koska väärinkäytös tapauksia voi ilmetä myös tilitoimistossa.

4 Asiantuntijapalvelut

4.1 Markkinointi

Asiantuntijapalvelussa tehdään asiakkaan puolesta työsuoritus ja ansaitaan samalla voittoa yritykselle. Liiketoiminnassa tahtotilana on ansaita voittoa palvelemalla asiakkaita. Lisäksi palvelualoilla tehdään asiakkaille heidän puolestaan jokin työ. (Räsänen 1994,10.)

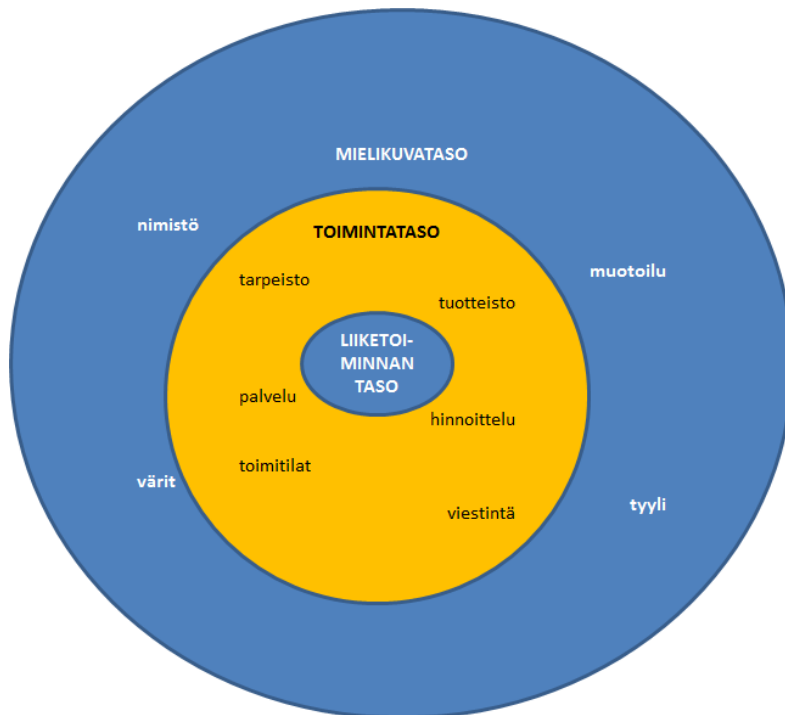
Toiminnan keskiöön pitäisi asettaa asiakas ja hänen ostoprosessinsa, eikä niin kuin ennen, jolloin tärkeintä oli palvelun myyminen. Asiakkaan käyttäytymistä tulee ymmärtää eli millä perusteella hän ostaa ja toteuttaa ostoja. (Rope 1995, 23.) Yrityksen kannalta olisi tärkeää markkinoida nykyisiä palveluita siten, että taloyhtiöiden edustajat saataisiin ymmärtämään, mitä hyötyjä he saavat asiantuntijalta ostamastaan taloushallinnon palvelusta.

Markkinointia voidaan tarkastella kolmelta eri sektorilta. Ensimmäisenä, yhteiskunnallisesti tarkasteltuna, markkinointia voidaan pitää tuotetun tavarán tai palvelun tarjoami-

sen tai kysynnän välisinä yhdyssiteinä. Toisena, johtamisen kannalta, markkinointia tarkisteltaessa kyseessä voi olla yrityksen organisaatio. Kolmantena markkinoinnissa on otettava kuluttajan asettama näkökanta huomioon ja erityisesti resurssit, kuten aika ja raha. (Uusitalo 1993, 15.) Asiantuntijapalveluiden kohdalla toimitaan pitkälti yhteiskunnallisesti ja johtamisen alueella. Tilitoimiston asiakkaana on taloyhtiö, niin kuluttajan roolissa ovat asunto-osakeyhtiön osakkaat.

Markkinointiajattelun kulmakivinä voidaan pitää kohdemarkkinoiden määritystä, asiakkaiden erilaisia tarpeita, erilaisia toimenpiteitä markkinoinnin koordinoinnissa tai markkinoinnin kattavuudessa (Kotler 1991, 17–21; Uusitalo 1993, 21). Asiantuntijapalveluita markkinoitaessa on hyvä segmentoinnin avulla määritellä markkinointitoimenpiteet kullekin kohderyhmälle. Kuten Uusitalo teoksessaan toteaa, niin segmentoinnin avustuksella voidaan määritellä kohdemarkkina tai kohdemarkkinat ja asemoida tuotteet (Uusitalo 1993, 21). Tätä samaa voitaisiin mielestäni soveltaa myös palvelujen kohdalla. Segmentointikriteereitä voisi olla yrityksen koko, toimiala, käyttäjät ja kohderyhmä. (Rope 1995, 102.)

Palveluiden kohdalla markkinoinnin tarkoituksena on yhdistää asiakaskohderyhmät ja tietyt tuotteet keskenään toisiinsa (Rope 1995, 117). Mielestäni tämän ajattelumallin voi toteuttaa myös asiantuntijapalveluiden tarjoamisen kohdalla, mikäli asiantuntija vain osaa markkinoida tietyt osaamisensa oikein. Asiantuntijalta hankituista palveluista on paljon erilaisia hyötyjä juuri asunto-osakeyhtiöille, jos vain palvelua osataan arvostaa. Usein myös asiantuntija kouluttaa itseään säännöllisesti, joka vain lisää ammattiosaamista. Asiantuntijuuden keskeisempänä piirteenä voidaan pitää luovuutta ja ainutkertaista osaamista (Sipilä 1995, 26).



Kuvio 1. Yrityksen mielikuvien rakentaminen (Rope & Vahvaselkä 1993, 77).

Yrityksen markkinoinnissa luomalla mielikuvalla on tärkeä rooli. Kuviossa 1 on esitetty miten yrityksen mielikuvataso muodostuu. Liiketoiminnantasolla selvitetään, minkälaisella toimialalla yritys toimii ja mikä on sen liikeidea, yrityksen jokapäiväinen asiakkaalle näkyvä toiminta sisältyy toimintatasoon ja mielikuvatasossa tarkastellaan nimen, muotoilun, värien ja tyylin merkitystä markkinoinnissa (Rope 1995, 150–154).

Tilitoimistopalveluiden tuottaminen juuri asunto-osakeyhtiöille ja isännöitsijöille luo haasteita yrittäjälle, koska asumiskustannusten nousu ei miellytä asukkaita. Tämän vuoksi onkin erityisen tärkeää saada asiakkaat ymmärtämään asiantuntijapalvelusta saamansa hyödyn arvo, siksi tämä pitäisi jollain tavalla saada näkyväksi tuotteeksi (Sipilä 1996,17). Sipilän teoksessa Asiantuntijapalvelujen markkinointi on hyvin määritelty tällainen aineeton ongelma. Perusluonne asiantuntijapalvelulle on aineettomuus. (Sipilä 1996,17.)

Haasteelliseksi asiantuntijapalvelun tuottamisen tekee se, että normaalisti on totuttu siihen, että isännöitsijä hoitaa taloyhtiöissä taloudenpidon. Kuitenkaan asukkaat eivät ymmärrä, että tämänkaltaisella toiminnalla on olemassa myös piilevät riskit, kun rahaasioiden hoitaminen on isännöitsijän vastuulla. Tästä johtuen, asukkaat pitäisi saada ymmärtämään, mitä hyötyjä saataisiin, kun ulkopuolinen taloushallinnon asiantuntija

hoitaisi talouden. Koska palvelut ovat aineettomia, niin peruslukujen esittäminen asiakkaalle on hankalaa. Asiakas ostaa mielestään ”sian säkissä” vaikka ei tiedä onko säkissä sika vai ei (Sipilä 1996, 36).

Lisäksi haasteelliseksi palveluntuottajien vertailun tekee se, että taloyhtiöihin keskittyneitä tilitoimistoja ei juuri markkinoilta löydy. Sipilä (1996,37) viittaa teoksessaan siihen, että asiakaan olisi hyvä hankkia tietoja palveluntarjoajan aikaisemmista töistä, jolloin voidaan ostamisen riskiä vähentää (Sipilä 1996,37). Kuinka asiakas voi vertailla taloyhtiöille suunnatun taloushallinnollisen palvelun tuotteita keskenään, kun isännöitsijä hoitaa kirjanpidon ja raha-asiat? Täysin uuden palvelun kysynnän arviointi on lisäksi haasteellista, koska palvelun hinta ja ominaisuudet vaikuttavat kysyntään (Sipilä 2003, 106–107).

Asiakaan tarpeita jää paljon huomioimatta, jos yrittäjä ei ole kartoittanut niitä kunnolla. Asiakaan oma asiantuntemus alasta voi olla heikko, joten hän valitsee kenet vain ja mihin hintaan vain markkinoilta (Sipilä 1996, 21). Asiakas ei välttämättä tiedä kaikkia asioita – kuten riskejä, joten hän luottaa sokeasti isännöitsijän tuottamaan palveluun. Siksi yrittäjän olisi viisainta kartoittaa jollakin tavalla kaikki asiakaan tarpeet, jotta hän voisi markkinoida asiantuntevaa palvelua ja voisi näin määrittää itselleen sopivan asiakaskunnan.

Sipilän teoksessa on mielestäni hyviä neuvoja markkinointistrategian suunnitteluun. Markkinointistrategiaa ajatellessa tyypillisiä asiantuntijapalveluihin liittyviä strategisia valintoja on monia. Näitä miettiessä on syytä pohtia, minkälaisella tavalla halutaan toteuttaa strategia, pohjautuuko se elämäntyyliin perustuvaa liiketoimintaa. Myös markkinoilla oloaikaan kannattaa kiinnittää huomiota, kun suunnitellaan strategiaa sekä millaisesta valinnasta on viime kädessä kysymys. Valintaa miettiessä olisi hyvä esittää itselleen seuraavat kysymykset, onko kyseessä oma valinta vai seurataanko kilpailijoiden tekemisiä. (Sipilä 1996, 64–65.)

Lisäksi kannattaa kiinnittää huomioita, toimiiko yritys markkinoilla kehittäjänä vai toteuttajana, kun tarkastellaan strategiaan asiakasnäkökulmasta. Suurilla ja pienillä asiakkailla on merkitystä, lisäksi ovatko he vaativia vai helppoja tai kuuluvatko he kenties vakioasiakkaisiin vai tarjotaanko palvelua vain kertaluontoisesti. Itse markkinoinnin toimintaa ajatellessa on huomioitava resurssilähtöisyys, tuotelähtöisyys tai asiakaslähtöisyys jo suunnitteluvaiheessa. (Sipilä 1996, 64–65.)

Markkina-alueellisessa toiminnassa on hinnoittelulla oma painoarvonsa, miten halutaan hinnan muodostuvan, onko kyseessä palvelun hinnoitteleminen asiakashyödyn mukaisesti vai halutaanko hinnoittelussa huomioida kilpailijoiden hinnat. (Sipilä 1996, 64–65.) Taloyhtiöille suunnatussa asiantuntijapalvelussa ei pystytä hintoja juuri vertailemaan, koska kilpailijoita ei markkinoilla ole montaa.

Valinnoissaan yrittäjän on syytä pohtia millaista haluaa toiminnan olevan ja minkälaisia asiakkaita hänen on tarkoitus tavoitella. Lisäksi mietittäväksi tulee palvelun hinnoittelu ja miten palvelut tullaan toteuttamaan, onko kyseessä kokonaispalvelu vai yksittäinen kertapalvelu. Kokonaispalvelussa tarjotaan kokonaisvaltaisen taloushallinnollisen palvelun hoitamista taloyhtiöille tai vaihtoehtoisesti voidaan tarjota kertaluontoista asiantuntijapalvelua tietyille erikoissektorille.

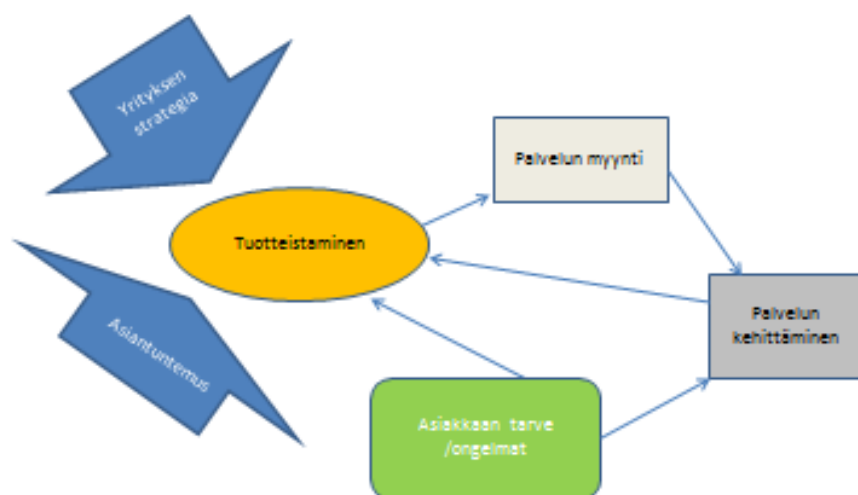
Kaiken tärkeintä on selkeä strategia, joka auttaa tiedostamaan, millä alueella yrittäjä haluaa toimia (Sipilä 1996, 118). Kaikkea palvelua ei kannata kuitenkaan tarjota, jos se ei ole sellaista toimintaa, johon yrittäjä on keskittynyt ja mille on tarvetta asiakkaiden keskuudessa. Uuden tuotteen lanseeraamisen lähtökohtana on tehdä tarvekartoitus, jonka jälkeen vasta kannattaa pohtia, onko uudelle tuotteelle mahdollisuuksia markkinoilla. Jos markkinoilla on tarvetta uudelle palvelulle, niin millaiset ovat sen tuotto-odotukset. Uuden palvelun lanseeraamiselle on tärkeää, että kartoittaa ensin taloyhtiön tarpeet ja tuotteistaa palvelun sekä mitkä ovat tilitoimiston tuotto-odotukset, sen jälkeen lähdetään lanseeraamaan palvelua eteenpäin.

4.2 Tuotteistaminen

Suurena ongelmana on, miten tuotteistaa kirjanpidollinen palvelu juuri taloyhtiöiden tarpeisiin. Tuotteistamisessa tulisi ajatella ratkaisua asiakaslähtöisesti. Monimutkaisten palveluiden kuvaaminen yksinkertaisesti on haastavaa. Lisäksi vaaditaan hyviä myyntitaitoja, jotta saadaan asiakkaalle myytyä juuri se palvelu, jota tämä tarvitsee (Sipilä 1995, 27–28). Koska abstraktin palvelun kehittäminen konkreettisesti tuotteeksi on haaste, tämänkaltaisessa tuotteistamisessa kannattaisi käyttää apuna niin sanottua sipulimallia. Sipulimallissa yrityksessä on olemassa tietyt perustuotteet, joista sitten räätälöidään asiakkaalle juuri sopivanlainen malli lisäämällä tuotteita kerroksiin (Sipilä 1995, 41).

Tuotteistamisessa on tuoteidealla ja tuotesuunnittelulla suuri merkitys. Sipilän teoksessa on kerrottu, miten ydinpalveluista ja tukipalveluista saadaan kokonaisuudeksi palvelupaketti. Asiakkaan varsinaista haluamaa palvelua kutsutaan ydinpalveluksi ja lisäpalveluilla annetaan hänelle lisää valintamahdollisuuksia ja erilaisia vaihtoehtoja. Tällaista pakettia voisi kutsua kukaksi, jonka ydin koostuu ydinpalveluista ja terälehdistä muodostuvat lisäpalvelut. Näin saadaan tuote asiakkaan silmissä näyttämään kauniilta. (Sipilä 1995, 64.)

Ilman selkeää liiketoiminta-, markkinointi- ja tuotekehitysstrategiaa on hankala tuotteistaa palvelua (Sipilä 1995, 110). Taloyhtiöiden palveluiden tuotteistamisessa on liiketoimintastrategialla suuri rooli, unohtamatta kuitenkin markkinointia. Palvelua tarjottaessa on kuitenkin muistettava, että asiakas on tärkein. Palvelun tuottajan onkin keskityttävä asiakkaan tarpeiden huomioimiseen. Jos asiakas hankkii väärän tuotteen, on tuotteistuksessa silloin epäonnistuttu (Sipilä 1995, 118).



Kuvio 2. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen mukaillen Sipilää (1995, 110)

Kuviossa 2 olen esittänyt mallin, jonka laadin Sipilän teoksessa olleen tuotteen tuotteistamismallin pohjalta. Siinä havainnollistetaan millainen mielestäni tilitoimistopalveluiden tuotteistaminen voisi olla ja mitä asioita on osattava ottaa huomioon. Tuotteistaminen lähtisi yrityksen strategiasta ja asiantuntemuksesta. Lisäksi asiakkaan ongelmat ja tarpeet olisi osattava ottaa huomioon, kun tuotteistetaan palvelua toimivaksi kokonaisuudeksi. Kun palvelu on saatu myytyä, jatketaan palvelun kehittämistä ja tuotteistamista

lisää. Tätä voisi hyvin pitää räätälöinnin kaltaisena palvelukokonaisuuden tuottamisprosessina.

Palvelupaketin määrittely on pohdittava tarkkaan, kun asiakkaana ovat asunto-osakeyhtiöt, koska palvelua voidaan pitää tuotteistamisen kannalta tärkeimpänä osana. Esitteiden avulla voidaan konkretisoida aineeton palvelu näkyväksi (Bergström & Leppänen 2009, 220–222). Taloyhtiöille tarjottavassa palvelussa esitteiden käyttö olisi suositeltavaa, esimerkiksi oikeanlainen ja selkeä hinnasto auttaa asiakasta hahmottamaan palvelun huomattavasti paremmin. Tilitoimistomaailmassa ei juuri hinnastoja näe, koska kaikki räätälöidään pitkälti asiakkaana olevan yrityksen koon ja toiveiden mukaisesti.

Ostopäätöksen perustana on aina tarve, siksi oleellisena pidetään ymmärrystä tarpeiden ja tuotteiden yhteydestä, mutta näiden ero on myös tärkeä tiedostaa (Rope 1995, 65). Taloyhtiöille suunnattavassa asiantuntijapalvelun markkinoinnissa tarve ja palvelun yhteys on osattava ottaa huomioon asiakkaan näkökulmasta. Uuden tarpeen löytämillä voit olla edelläkävijä (Tuulenmäki 2010, 115). Tilitoimiston kannalta voisi hyvin ajatella, että palvelu kiinteistöalalle olisi edelläkävijyyttä, mutta ensiarvoisen tärkeää olisi, että yrittäjä asettuisi asiakkaan rooliin ja tarkastelisi palvelua asiakasnäkökulmasta.

Liikeidean lähtökohtana on määrittää asiakkaat ja asiakkaiden tarvitsema tuote. Tuotetta voidaan pitää yhtenä kilpailukeinona. Tuotteen elinkaari alkaa siitä, kun se on valmis markkinoille ja se voidaan luokitella tavaraksi tai palveluksi. (Bergström & Leppänen 2009, 194.) Kun palveluita lähdetään markkinoimaan, olisi hyvä muistaa seuraavat asiat: Palvelut ovat aineettomia ja ne kulutetaan ja tuotetaan samaan aikaan. Ne ovat ainutkertaisia ja asiakas osallistuu niiden tuottamiseen. Palveluita ei myöskään voida varastoida eikä asiakas voi testata niitä. Lisäksi palvelutuotteet olisi toteutettava asiakkaan kanssa yhdessä. (Bergström & Leppänen 2009, 198.) Tilitoimistopalvelu mielletään yleensä aineettomaksi ja näkymättömäksi tuotteeksi, siksi asiakkaalla on ensiarvoisen tärkeä rooli palvelukokonaisuuden tuotteistuksessa.

Uusi tuote kannattaa ensin huolellisesti miettiä valmiiksi eli tuotteistaa ja hinnoitella. Tuotteistamisen yhteydessä on mietittävä, minkälaisia tuottoja halutaan saada ja sen jälkeen ryhdytään ajattelemaan myynnillisiä tavoitteita. Vaikka myynnistä saatavat tuotot kulkevat käsi kädessä, niin kuitenkin tuotteistamiseen kuuluu hyvin oleellisesti tuotto-odotukset palvelusta. Kohti eettisempää hinnoittelua päästään, kun palvelu tuotteis-

tetaan niin, että asiakas pystyy vertailemaan saamaansa palvelua sekä sen aiheuttamia kustannuksia (Lehtinen & Niinimäki 2005, 58).

4.3 Palvelun konkretisointi ja hinnoittelu

Tuotteistamisessa otettava huomioon asiakkaan tarpeet yksityiskohtaisesti eli räätälöitävä palvelu asiakkaan toiveiden mukaiseksi. Palvelun saaminen konkreettiseksi eli näkyväksi asiakkaalle luo tietynlaisia haasteita ja tämä näkyy erityisesti asiantuntijapalveluissa. Toiset palvelut voidaan nähdä näkyvinä tuloksina ympärillämme ja toiset jäävät salaisiksi. Ensimmäisestä esimerkkinä arkkitehdit ja jälkimmäisestä asianajaja. Arkkitehtien tuottamia palveluita näemme ympärillämme päivittäin, mutta asianajajien palveluita ei juuri voi nähdä. Kaikista tehokkain konkretisoinnin keino olisi esitellä oma asiakaskunta, jos se vain on mahdollista. (Sipilä 1995, 87.) Konkretisointi taloyhtiöille tarjottavasta kirjanpidollisesta asiantuntijuudesta on haasteellista, koska palvelua ei voida nähdä kovin konkreettisesti ja asiakkaiden tarpeet ovat lisäksi hyvin erilaisia. Tilitoimistoissa ei mielellään haluta tuoda julki asiakaskuntaa, joten palvelun konkretisointi ei toteudu tällä alalla kovinkaan tehokkaasti.

Aineeton palvelu on helpommin ostettavissa, kun se perustuu kuviin, videoihin, piirroksiin, testimoniaalien tai muihin keinoihin näyttää asiantuntijuuden osaaminen. Tuotteistamisprosessin viimeisenä vaiheena voidaankin pitää konkretisointia. (Sipilä 1995, 86.) Konkretisoinnissa on lähdettävä liikkeelle sisäisestä tuotteistamisesta, jolloin yritys konkretisoi tuotteen itselleen ja eri sidosryhmille. Ulkoisessa tuotteistuksessa tarkastellaan kohderyhmien kannalta tärkeitä asioita, kuten tuotenimeä ja visualisointia sekä hinnastoa tai tuote-esitteitä. (Sipilä 1995, 86.)

Markkinoinnin toimivuuden kannalta on osattava tarjota jotain konkreettista. Palvelua myyvän on osattava kertoa tuotteesta ja asiakkaan on hyvä tietää mitä ostaa. Tavoitteena on muodostaa palvelusta ostettava tuote. Edellytyksiä tuotteen kauppaamiselle ovat nimi, tuotteen sisältö ja hinta. Asiakkaalle olisi kerrottava konkreettisesti palvelusta. Lisäksi oleellista on tuotteen sisällön määrittäminen, jotta asiakas tietää mistä maksaa. (Rope 1995, 169–170.) Tilitoimiston kannattaa kertoa selkeästi esitteiden avulla palvelustaan, jotta asiakas saa selkeän kuvan siitä, mitä hän saa vastineeksi palvelulta.

Yrityksiltä kuluttajille suunnatussa (jäljempänä B2C) markkinoinnissa kuluttajan psykologiset, kognitiiviset ja affektiiviset vaikutukset, vaikuttavat ostopäätökseen. Siksi konk-

retisoinnilla on suuri vaikutus näihin vaikutelmiin, kun ajatellaan palveluiden tuottamista. Kognitiivisilla vaikutuksilla haetaan sitä miten asiakas mieltää, ymmärtää tai tulkitsee mainonnan sisällön, kun tarkastellaan affektiivisia vaikutuksia ja kun pohjalla on tunnereaktion vaikutus mainokseen (Uusitalo 1993, 46). Tilitoimiston kannalta yritykseltä yritykselle (jäljempänä B2B) markkinoinnissa voidaan tehdä paljolti samanlaisia havainnoiteja kuin B2C markkinoinnissa. Kuluttajille suunnatulla markkinoinnilla palvelut kohdistetaan yksityisille kotitalouksille kun taas B2B markkinoinnissa suunnataan markkinointi ostosta vastaaville. Yrityksissä ostopäätökset tehdään pitkän harkinnan tai tarjouskilpailun jälkeen, kun kuluttajien puolella ostopäätökset tehdään nopealla syklillä. Tilitoimiston tarjotessa palveluitaan isännöitsijätoimistoille voidaan puhua B2B markkinoinnista. Vastaavasti, kun palvelu tarjotaan taloyhtiön isännöitsijälle, voidaan ajatella markkinoinnin suuntautuvat enemmän B2C sektorille, vaikka palvelu tuotetaan taloyhtiöille.

Pelkkään tekstiin pohjautuvat markkinointi ja mainonta ovat yleensä hyvin tylsiä. Kuvien ja videoiden avulla tehdyt havainnoinnit ovat selkeitä ja asiat tulevat paremmin esille, kun asiakkaalla on mahdollisuus tutustua mainoksen avulla palveluun. Tällä tavoin aineettomasta palvelusta saadaan muodostettua aineellinen. Säännöllisesti tehdyistä asiakastutkimuksista ja asiakkailta saaduista palautteista, voi olla hyötyä markkinoinnissa (Sipilä 1995, 88). Tästä johtuen asiakaskokemuksilla voitaisiin ajatella olevan todella paljon hyötyä taloyhtiöille suunnatussa markkinoinnissa.

Kiinteistöliitto on laatinut taloyhtiöille internetsivuston - www.taloyhtiosivut.fi - johon taloyhtiöt voivat viedä omasta yhtiöstään tietoja ja tämän kautta saadaan erilaisia hyötyjä sekä taloyhtiöille, että tilitoimistolle. Kotisivuille voidaan tarvittaessa päivittää erilaisia taloyhtiön taloudellisia tietoja, jolloin päivitys olisi mahdollista toteuttaa tilitoimistopalveluna. Edellytyksenä palvelulle on, että taloyhtiö on Kiinteistöliiton jäsen. Internetsivustojen hyödyntämisellä voidaan konkretisoida palvelu todella näkyväksi tuotteeksi.

Lähtökohtana tälle Kiinteistöliiton palvelulle on asukaskeskeisyys, jolla halutaan parantaa, auttaa ja tukea asukasviestintää, tiedonkulkua ja tietojen saatavuutta. Sivustot on tehty palvelemaan hallituksen jäseniä, isännöitsijöitä, asukkaita ja osakkaita. Sivusto kokoaa kaikki asukkaan tarvitsemat tiedot yhteen paikkaan. (Palvelun tarkoitus.) Näiden kotisivujen avulla pystytään kokoamaan kaikki taloyhtiötä koskevat tiedot yhteen paikkaan asukkaiden sekä hallituksen käytettäväksi. Tietoja tuotetaan tällä hetkellä kolmelta eri taholta: perustiedot tulevat Kiinteistöliiton jäsenrekisterijärjestelmästä, talo-

yhtiöiden oma päivittäjä voi lisätä tiedotteita tai asiakirjoja ja lisäksi isännöitsijät voivat tämän kautta välittää tietoja. (Palvelun kuvaus.) Tilitoimisto voisi hyvin hyödyntää tätä palvelua omassa toiminnassaan ja siten saada tuottamalleen palvelulle lisäarvoa ja erityisesti hyödyntää sivustoja myös omassa markkinoinnissaan.

Yhtenä tärkeimpänä yrityksen kilpailukeinona voidaan pitää hintaa, jonka avulla voidaan taata yrityksen kannattavuus ja taloudellinen menestyminen. Hintaa voidaankin pitää tuotteen arvon mittarina ja muodostajana. Hinta toimii myös yhtenä kilpailuun vaikuttavana tekijänä, esimerkiksi liian korkea hinta voi rajoittaa myyntiä. Siksi hinnoittelussa on huomioitava kohderyhmä, tarkistettava onko hinta sopiva asiakkaalle ja muistettava, että tämän kautta voidaan merkittävästi vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen. (Bergström & Leppänen 2009, 257.)

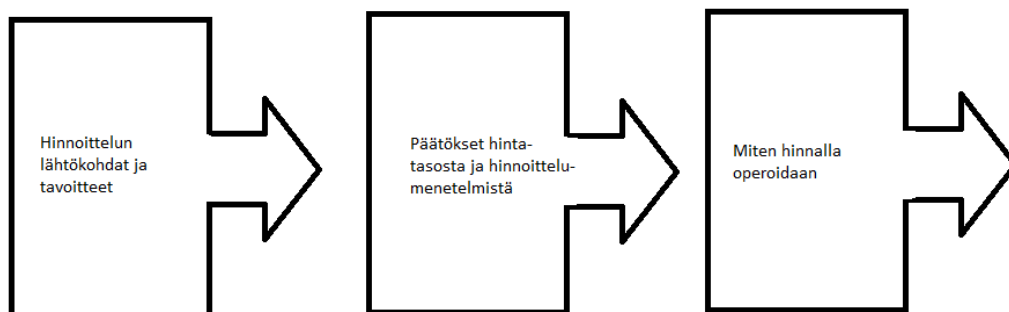
Tilitoimiston palveluita mietittäessä yrityksen kannattaisi valita asiakasperusteinen hinnoittelu, sillä asiakkaiden tarpeet ovat hyvin erilaisia. Käytännössä ei asiakaspohjaista hinnoittelua käytetä vaikka sille olisi parhaat edellytykset markkinoilla, koska tuolloin asiakas pystyy valitsemaan erilaiset sitoutumisensa ja alkuinvestointinsa palvelun hankintaan (Sipilä 2003, 61–62).

Taloyhtiöille suunnatulla hinnoittelulla on osattava ottaa huomioon kohderyhmän tarpeet sekä mikä vaikutus hinnalla voi olla asumiskustannuksiin. Asiantuntijapalveluiden tarjoajan kohdalla tämä on tärkeää, koska yrittäjän toiminnan pitäisi olla kannattavaa, mutta asiakkaalle kohtuullisella kustannuksella toteutettua. Tilitoimistopalveluiden hinnoittelussa voisi käyttää arvoperusteista mallia, jolloin ostajan saama arvo tai hyöty on perustana tälle hinnalle (Bergström & Leppänen 2009, 271).

Asiakkaalle voidaan tehdä palvelutuotteista ja hinnoista erilaisia versioita kokonaispalveluhintaan asti (Sipilä 2003, 23). Kuitenkaan ei saa unohtaa, että asiakkaalle on annettava konkreettinen tieto siitä, mistä hän maksaa ja mitä hän sillä saa. Hinnan räätälöinti asiakkaiden toiveiden mukaisesti on tärkeää, kun suunnataan palveluita asunto-osakeyhtiöille.

Asiantuntijapalveluita hinnoitellessa on mielikuvan luominen hinnan avulla tärkeää. Hintamielikuvaa voidaan muuttaa ja siihen voidaan vaikuttaa, mutta asiakas on saatava ensin tiedostamaan palvelusta saamansa hyödyt (Sipilä 2003, 40). Tilitoimistopalveluita hinnoitellessa on muistettava, että asiakas on, kuten Sipilä teoksessaan *Palvelujen*

hinnoittelu toteaa, palveluyrityksen työnjohtaja. Erityisesti tämänkaltaisen palvelun toteutuksessa on muistettava, että asiakasta on palveltava myös virka-ajan ulkopuolella, niin arkisin kuin viikonloppuisin (Sipilä 2003, 47).



Kuvio 3. Palvelujen hinnoittelustrategian pääkomponentit (Sipilä 2003, 71).

Hinnoittelustrategiaa pohdittaessa on hyvä hahmottaa mistä hinnoittelun ydin koostuu kuvion 3 mukaisesti. Ensin on määriteltävä lähtökohdat ja tavoitteet, jonka jälkeen seuraa hinnasta tehtävät päätökset ja menetelmät ja lopuksi miten hinnalla operoidaan kilpailutilanteessa. (Sipilä 2003, 71.) Kuviota voidaan soveltaa hyvin tilitoimistoyrityksessä siten, että hinnoittelulle asetetaan tietyt tavoitteet, mutta mielestäni ennen kaikkea on huomioitava asiakkaiden erilaiset lähtökohdat.

Hinnoittelustrategiaa ja hinnoittelupolitiikkaa laadittaessa yrityksen liiketoimintalueelle, kannattaa pohtia, miten ympäristössä kehittyvät markkinat, kilpailut ja asiakaskäyttäytymiset. Lisäksi on syytä miettiä, kuinka julkisen vallan, esimerkiksi verottajan, taholta vaikutetaan hinnoitteluun. Ei myöskään kannata unohtaa omistajan odotuksia yrityksen toiminnasta, eikä markkina-asemaa ja muita hinnoittelustrategiaan liittyviä asioita. (Sipilä 2003, 73–74.) Vaikka asiantuntijalla on osaaminen omalla alueellaan, niin hinnoittelu voi olla hänellä lapsenkengissä. Yrittäjän kannattaisi kouluttaa itsensä ymmärtämään keskeiset hinnoitteluperiaatteet. (Sipilä 2003, 78.) Yrittäjän pohtiessa hinnoitteluaan, hän ei saa unohtaa lainsäädännön vaikutuksia ja velvoitteita.

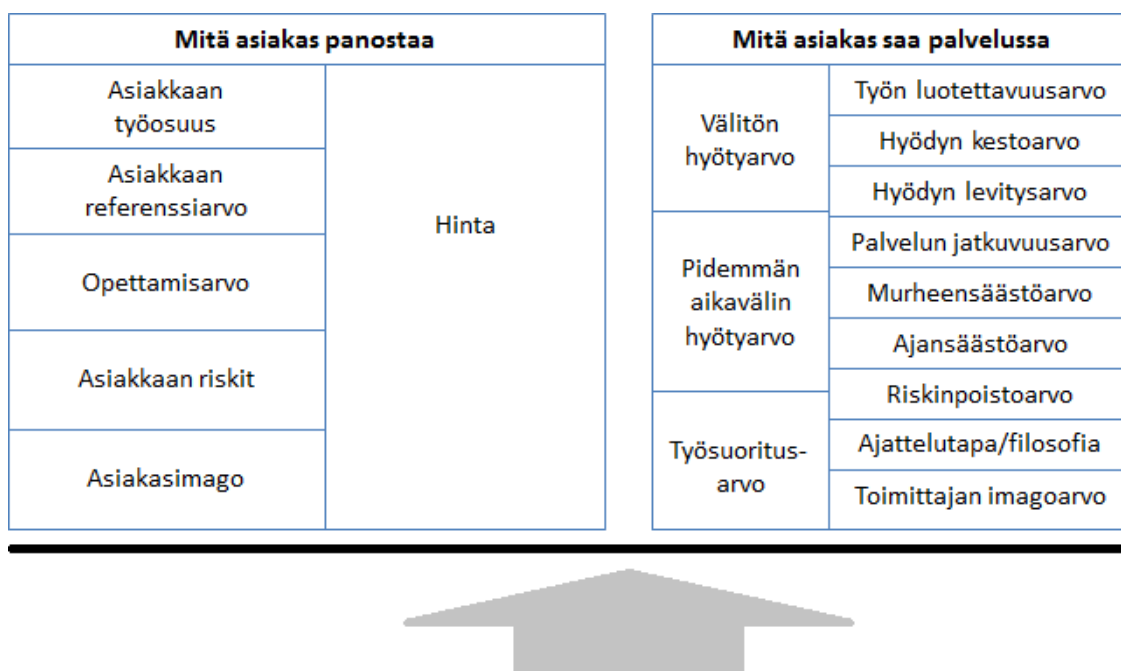
Hinnoittelun kannalta tällaisen uuden palvelun tuottaminen markkinoille on kysynnän arvioimisen osalta todella haasteellista. Tilitoimistopalveluiden tarjontaa juuri taloyhtiöille ilman, että kirjanpidollinen hoito olisi isännöitsijän kautta toteutuvaa palvelua, ei markkinoilta juuri löydy. Hinnoittelua tehdessä on arvioitava mahdollinen kysyntä, eli ollaanko markkinoilla kiinnostuneita juuri tämänkaltaisesta palvelusta. Kysyntää arvioi-

taessa olisi syytä tehdä tutkimuksia, joilla pystyttäisiin arvioimaan mahdollinen tarve ja kiinnostus.

Yleisesti tilitoimistomaailmassa on käytössä tositepohjainen hinnoittelumalli. Kuitenkin toimeksiantajan kannattaa pohtia käyttääkö hän samaa mallia kuin on yleisesti käytössä vai ottaako hän hinnoittelumallikseen esimerkiksi aikaan sidotun menetelmän. Hyvänä vaihtoehtona aikaveloittaminen sopii silloin, kun ennakkosuunnittelu tehtävään työhön nähden on vaikeaa tai mahdotonta (Sipilä 2003, 189). Tilitoimistoyrityksessä aikaperusteinen hintamalli soveltuu parhaiten silloin, kun tehdään esimerkiksi veroilmoituksia yrityksille. Perustasona hinnoittelulle voitaisiin käyttää toimenpide- tai tapahtumahinnoittelua, koska asiakkaan maksu perustuisi silloin yksittäisiin toimenpiteisiin (Sipilä 2003, 201). Tätä mallia käytettäessä asiakkaan on varmasti helpompi ymmärtää, mistä hän maksaa, koska vientien määrä näkyisi laskulla. Kuitenkin toimenpidehinnoittelua käytettäessä yksittäinen hinta ei näytä kohtuuttomalta, mutta yhteenlasketuna hinta voi muodostua korkeammaksi kuin pakettihinnoittelussa (Rope 1995, 188).

Toisaalta tilitoimistossa tiettyjen rutiinien määrittely paketiksi ei varmastikaan ole pois suljettu vaihtoehto. Ääripäinä voitaisiin pitää pakettihinnoittelussa sitä, että kokonaispaketti tarjotaan tietyllä hinnalla tai jokainen palvelukokonaisuuden osa laskutettaisiin erillisenä toimintana (Sipilä 2003, 207). Käytännössä asiantuntijapalveluita tarjottaessa tietyt kirjanpitoiminteet voitaisiin paketoita, mutta se ei välttämättä ole järkevää. Isommille taloyhtiöille edullisin vaihtoehto voisi olla pakettihinnoiteltuna toteutettu hinnoittelumuoto, koska tuolloin kokonaispaketit voisi tarjota tarjouspohjaisena. Pienempien taloyhtiöiden osalta taas yrittäjän kustannukset ovat tositemäärään nähden suuremmat, joten pakettihinnoittelu ei olisi kannattavaa tilitoimistolle.

Hyötyperusteinen tai arvoperusteinen hinta ei varmasti ole poissuljettu vaihtoehto hinnoittelumenetelmää ajatellessa. Hyötyperusteista hintaa käytettäessä, pystytään asiakkaan ajatukset ohjaamaan hyötyyn, jonka hän saa palvelusta (Sipilä 2003, 235). Taloyhtiöiden kohdalla laskutuksen perusteena olisi prosenttiosuus taloyhtiön saamista tuotoista vuoden aikana. Tällä tavalla ajateltuna hinnankorotukselle ei tule paineita, vaan hinta nousisi sen mukaan, miten taloyhtiössä tuotot nousevat. Tämän voidaan katsoa olevan hyötyhinnoittelun äärimuoto (Sipilä 2003, 239).



Kuvio 4. Asiakkaan arvotase palvelukaupassa (Sipilä 2003, 236).

Kuviossa 4 on esitetty asiakkaan arvotase palvelukaupassa, jonka ajatuksena on että palvelun tuottaja maksaisi asiakkaalle eikä niin, että asiakasta veloitettaisiin palvelusta (Sipilä 2003, 236–237). Arvotaseen mukaan on asiakkaalle selkeästi havainnollistettava mitä hän saa palvelusta ja vastaavasti mitä hän saa vastineeksi maksamastaan palvelun hinnasta. Palvelun tuottajan on ajateltava asiakasta siten, että hän tuottaa tälle erilaisia arvoja, kuten esimerkiksi hyödyn tai työsuorituksen arvon. Näin ollen hinta muodostuu asiakkaalle erilaisten työosuuksien kautta.

Hinnoittelussa olisi tärkeää samaistua asiakkaan rooliin ja ajatella hinta niin, että mitä itse olisit valmis maksamaan asiantuntijapalvelusta. Silloin, kun palvelun oletetaan olevan ainutlaatuista eikä kilpailijoita ole markkinoilla, voidaan ja saatetaan joutua käyttämään asiakasarvon ja hyödyn näkökulmia hinnoittelun perusteena (Sipilä 2003, 237).

Asiakkaan on syytä kiinnittää moneen asiaan huomiota, kun hän ostaa asiantuntijapalveluita – erityisesti tilitoimistolta, koska näillä on keskenään suuria eroja palveluissaan, osaamisessaan, hinnoissaan ja hinnoittelutavoissaan. Käytetty aika tai tapahtumien määrä sekä näiden yhdistelmät vaikuttavat hinnan muodostumiseen. (Tilitoimistopalveluiden hinnoittelu.) Tästä johtuen hintojen vertailu onkin todella vaikeaa asiakkaalle.

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Kvalitatiivinen tutkimusote

Käytännön teorian tutkiminen tässä työssä luo monia haasteita. Jokaisella isännöitsijällä tai taloyhtiön edustajalla on omanlaisensa mielipiteet asioiden käsittelemisessä, koska ulkoistamisen hyötyjä ja kustannuksia pohditaan yleisesti hyvin yleisellä tasolla. Kun valitaan tutkimusmenetelmää, on syytä muistaa, että tutkimuksesta pitäisi löytyä ratkaisut tutkimusongelmalle (Saukkonen).

Usein teorialla ohjataan tutkimusten tekemistä, mutta samalla luodaan pohjaa uuden teorian kehittämiseksi (Kananen 2008a, 13). Kuinka saadaan kiinnostus herätettyä, ulkoistamiselle. Teoriassa kaikki on mahdollista, mutta mitä käytännössä asiasta ajatellaan, onkin sitten toinen juttu.

Usein tieto luokitellaan määrälliseen eli kvantitatiiviseen tietoon tai laadulliseen eli kvalitatiiviseen tietoon. Kvalitatiivinen tieto on yleensä yksityiskohtaista, ja liittyy monesti asiayhteyteen. (Kananen 2008a, 17.) Tämän ajattelumallin pohjalta tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista tutkimusta. Tutkimustulokset analysoidaan vastausten perusteella ja niiden pohjalta pyritään tekemään tarvekartoitus uudelle palvelulle (Koskinen & Alasuutari & Peltonen 2005, 24, teoksessa Kananen 2008a, 24).

Tutkimuksessa pyritään syventämään kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksena saatuja tietoja. Usein esitutkimuksen roolissa nähdään kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän käyttö, jonka katsotaan olevan kvantitatiiviseen tutkimukseen pohjautuvaa varsinaista tutkimusta (Kananen 2008a, 24). Kuitenkin kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää kvantitatiivisen tutkimuksen syventämiseen ja ymmärtämiseen. Tutkimusraportissa yksi vaativimmista tehtävistä on tutkimustuloksen ja tehtyjen päätelmien esittäminen (Kangasharju & Majapuro 1999, 30). Tutkimuksen tarkoituksena on luoda pohja asunto-osakeyhtiöihin ja kiinteistöyhtiöihin keskittyvän tilitoimiston tarpeisiin.

Tutkimuksessa kannattaa kiinnittää huomiota tutkittavien valintaan. Väärät tutkimustulokset voivat johtua vääristä valinnoista. (Kananen 2008a, 37.) Siksi työn kohteena ovat asunto-osakeyhtiöiden hallituksen jäsenet, asukkaat, isännöitsijät sekä Isännöinnin Auktorisointi ISA ry jäsenet ja lisäksi kirjanpitäjät. Tavoitteena onkin valita juuri sellaiset

henkilöt, jotka tietävät alasta mahdollisimman paljon. Kanasen teokseen viitaten asiantuntijahaastatteluja tehdessä on kuitenkin syytä pitää mielessä, kuka johtaa haastattelua eli kenen ehdoille tehdään tutkimus. Muulloin asiayhteydet voivat riistäytyä hallinnasta. (Kananen 2008a, 78.) Lähtökohtana laadullisille perusteluille onkin ajatus, että mitä enemmän todisteita esitetään ja mitä useammat ovat yhtä mieltä asiasta, sitä vakuuttavampana voidaan argumenttia pitää (Luostarinen & Väliverronen 1991, 103–104, teoksessa Kangasharju & Majapuro 1999, 55).

Tutkimusta tehdessäni käytän sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kuten Kananen kirjassaan *Kvantti* on todennut, joissakin tilanteissa tarvitaan erilaisia tutkimusmenetelmiä tulosten vahvistamiseksi. Ei-numeerisella aineistolla viitataan kvalitatiiviseen tutkimukseen kun taas kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan tutkimusongelmaan ratkaisu tai vastaus (Kananen 2008b, 11). Omassa tutkimuksessani haluan käyttää näitä kahta erilaista tutkimusmenetelmää tulosten vahvistamisen tukena. Kysymysten laadinnassa hyödynnän aikaisemmin Metropolian ammattikorkeakoulussa tehdyn innovaatioprojektin tutkimuksen tuloksia.

5.2 Teemahaastattelu ja teemahaastattelun runko

Yhtenä tiedonkeruun perusmuotona pidetään haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2010, 10). Tutkimus suoritetaan kvalitatiivista menetelmää käyttäen haastatteleamalla taloyhtiön isännöitsijää, kirjanpitäjää ja kahta hallituksen jäsentä. Tietoja kerätessä on syytä pitää mielessä myös analysointi, sillä nämä vaiheet kytkeytyvät hyvin tiivistä toisiinsa. Kvalitatiivisen tutkimuksen ei voida olettaa olevan tiukassa järjestyksessä etenevä tutkimusmenetelmä, vaan välillä joudutaan palamaan edellisiin vaiheisiin. (Kananen 2008a, 56.) Näin ollen saadut tulokset on syytä perustella ja erityisesti kuinka niihin on päästy ja miten vastaanottajan olisi hyväksyttävät tulokset (Kangasharju & Majapuro 1999, 20). Yleisesti kvalitatiivista tutkimusta pidetään teorian ja tieteen kannalta mielenkiinnottomana, vaikka sisällöllisesti ja käytännöllisesti tällä olisi suuri merkitys tutkimukselle (Koskinen ym. 2005, 32).

Eräs tapa, jolla voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta, on käyttää triangulaatiota eli kolmiomittausta (Kananen 2008b, 84). Oman tutkimukseni kohdalla voidaan ajatella kolmiomittauksen toteutumista, koska käyn haastattelemassa eri tehtävissä työskenteleviä taloyhtiön edustajia. Samalla laadin heidän vastaustensa pohjalta tutkimuskyselylomakkeen, jonka toimitan sähköpostin välityksellä taloyhtiöiden hallituksen jäsenille,

asukkaille, isännöitsijöille, isännöintitoimiston edustajille sekä kiinteistöliiton ja isännöinti-
liiton asiantuntijoille. Käytännössä yhdistän kaksi tutkimusmenetelmää, jotka ovat ylei-
siä kolmiomittauksessa. Tällaisen tutkimuksen tekemisessä vältetään mahdollisilta –
yhden menetelmän – virheiltä, mutta tässä piilee kuitenkin omat vaaransa, että saadut
tutkimustulokset ovat ristiriitaisia keskenään (Kananen 2008b, 84).

Kysymyksiä laadittaessa on pohdittava, miten ne asetellaan, koska hyvin helposti oike-
an tiedon saaminen katoaa ja lisäksi vastaaja voi tulkita kysymykset oman tulkintansa
mukaisesti (Kananen 2008a, 54). Asiasta tietäminen vaikuttaa kysymysten sisältöön.
Mikäli asiasta ei tiedä riittävästi, niin ennakkoon suunnitellut kysymykset jäävät hyvin
yleiselle tasolle, tämä ei silloin anna oikeaa kuvaa tutkimustuloksista. (Kananen 2008a,
77.) Tutkimuksessa avoimet kysymykset esitetään haastatteluun valituille kohdehenki-
löille. Haastattelun pohjalta olen luonut kyselylomakkeen (Liite 1). Haastatteluilla pyri-
tään saamaan tarkemmin asioita selville. Kyselyn lopputuloksen pitää myös palvella
riittävän kattavasti yrittäjää sekä herättää taloyhtiöiden edustajien mielenkiinto ulkois-
tamaan kirjanpito. Käytetyin haastattelututkimuksen muoto kvalitatiivisessa tutkimuk-
sessa on teemahaastattelun käyttö, erityisesti yhteiskunta- tai liiketaloustieteessä
(Koskinen ym. 2005, 105).

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan arvioida myös reliabiliteettia tai validiteettia, näillä
arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta (Koskinen ym. 2005, 253). Käyttö näiden kohdal-
la on kuitenkin haasteellista erityisesti asunto-osakeyhtiöitä ajatellen, koska haastatel-
tavien vastauksia ei välttämättä voida yleistää totuuden mukaiseksi. Siksi reliabiliteetin
ja validiteetin käsitteet eivät sovi hyvin kvalitatiiviseen tutkimukseen (Koskinen ym.
2005, 255). Tulosten yleistettävyyttä voidaan pitää kyseenalaisena. Kuitenkin on hyvä
muistaa, että yleistettävyys ei aina ole tärkeää, vaan tietoja voidaan pitää ainutlaatuisi-
na. (Koskinen ym. 2005, 265–267.)

Tekemäni teemahaastattelun tavoitteena on, että en sido haastattelua kvalitatiiviseen
tai kvantitatiiviseen menetelmään vaan, että haastattelu etenisi tiettyjen keskeisten
asioiden ympärillä, vaikka tehdyssä haastattelussa onkin kvalitatiivisia piirteitä. Teema-
haastattelulla on omat etunsa, vaan olennaisena on, että haastattelu etenisi tiettyjen
keskeisten teemojen varassa (Hirsjärvi ym. 2010, 48). Teemana on saada selkeästi
esille, mitä asioita arvostetaan ja mitä taas pelätään, ja olisiko asiantuntijapalveluiden
ostaminen mielekästä. Haastateltavat saavat vapaasti kertoa omia kokemuksiaan ja
näkemyksiään taloushallinnon hoitamisesta taloyhtiöissä.

Teemahaastattelu toteutettiin keskustelemalla henkilökohtaisesti eri taloyhtiöiden edustajien kanssa. Haastattelut nauhoitettiin ja jälkeempään nauhoitukset purettiin ja analysoitiin. Haastattelin neljää henkilöä, jotka edustivat taloyhtiötä hallituksen jäsenenä, entisenä asunto-osakeyhtiön kirjanpitäjänä sekä entisenä isännöitsijänä. Asiantunteudesta arvostettiin kaikilla tahoilla, mutta selkeästi pelätään asumiskustannusten nousua. Kaikkien haastateltavien kohdalla tuli ilmi, että taloushallinnollista osaamista arvostetaan yli kaiken sekä tietojen on oltava oikein ja reaaliaikaisesti saatavilla.

5.3 Kvantitatiivinen tutkimusote

Määrällisellä tutkimuksella pystytään havainnollistamaan tutkimustuloksia analyyttisellä tavalla parhaiten. Tuolloin mukana on pieni joukko vastaajia, jotka edustavat perusjoukkoa, jolloin tutkimustulosten edellytetään edustavan koko joukkoa. Tällainen tutkimus voidaan tehdä silloin, kun tutkittava ilmiö on riittävästi täsmentynyt. (Kananen 2008b, 10.)

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmän tutkimus on tilastollista tutkimusta, joka perustuu erilaisiin mittauksiin. Mittaaminen suoritetaan erilaisilla mittareilla, joilla tilastointiin liitetään ominaisuuksia vastaavat arvot. (Kananen 2008b, 16.) Usein vastauksiin ei saada sataprosenttisia vastauksia, jolloin tutkimuksen tekijän on otettava huomioon tutkimuksen reliabiliteetti ja valideetti. Mikäli luotettavuus jää kovin alhaiseksi, tällöin tekijän on syytä tuoda se ilmi tutkimuksen yhteenvetoa tehdessään. (Kananen 2008b, 13.)

Analyysiä tehtäessä on hyvä muistaa, ovatko kysymyksiin saadut vastaukset yleistettävissä (Kananen 2008b, 51). Kun tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita, puhutaan valideetista ja taas vastaavasti käsiteltäessä tutkimustulosten pysyvyyttä, on kyseessä reliabiliteetti. Näillä on laadullista tutkimusta tehdessä vähän merkitystä, kun taas määrällisessä tutkimuksessa nuo täytyy aina arvioida, koska tutkimuksella mitataan myös luotettavuutta. (Kananen 2008b, 79.)

Reliabiliteetilla haetaan mittausten pysyvyyttä, mikäli tutkimus toistettaisiin ja saataisiin sama tulos, niin tutkimus olisi pysyvä, mutta pysyvyys ei kuitenkaan takaa valideettia (Kananen 2008b, 79). Pysyvyyttä mitattaessa samoilla kysymyksillä voi tulla eteen tapaus, että aina on saatu sama tulos, mutta kysymysten laadinnassa on sattunut virhe, jolloin myös virheet toistuvat tutkimustuloksissa. Valideettia haettaessa puhutaan pä-

tevyydestä eli on mitattu sitä mitä oli tarkoituskin mitata. Pätevyyttä mitattaessa voidaan tämä jakaa moneen eri alalajiin. Näistä alalajeista tulosten yleistettävyydessä käytetään ulkoista validiteettia, on kuitenkin muistettava, että tällä ei voi yleistää kaikkia. (Kananen 2008b, 81.)

5.4 Kyselytutkimus ja kyselylomake

Hirsjärvi toteaa kirjassaan, että joskus määrällisen tutkimuksen perusteella löydetään mielenkiintoisia asioita, jotka halutaan tutkia tarkemmin laadullista menetelmää käyttämällä (Hirsjärvi ym. 2010, 30). Tästä johtuen, haastattelukysymyksiä laatiessani heräsi mielenkiintoni selvittää kvantitatiivisen menetelmän avulla tarkemmin tutkittavaa ongelmaa ja lisäksi ottaa huomioon kohtia, joita on tullut esille aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa. Haastatteluista saamieni vastausten pohjalta tahtotilana oli luoda oikeanlainen kyselylomake (Liite 2).

Lisätutkimus tehtiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Laadin tutkimuskyselyn e-lomakkeena ja toimitin sen satunnaisotantana sähköisesti taloyhtiöiden isännöitsijöille, hallituksen jäsenille sekä asukkaille. Kyselyllä halusin kartoittaa tarkemmin vastauksia opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin. Kuten olen ne luvussa 1.2 määritellyt ongelmaksi.

Kyselyyn vastanneiden tulokset koostettiin ja analysoitiin Excel-ohjelmalla. Mielipidekysymykset kerättiin yhteen taulukkoon, josta ne analysoitiin. Kirjanpidon hoitaminen ja taloyhtiöissä olevien huoneistojen määrät esitetään kappalemääräisesti. Ristiintaulukoinnin avulla vertailtiin kirjanpidon tämän hetkistä hoitamista suhteessa huoneistojen määrään. Tavoitteeksi asetetut kysymykset ristiintaulukoitiin vastaajien toiminnan mukaan, jotta saatiin tarkemmin selville, miten vastaajat suhtautuvat tutkimusongelmaan. Lisäksi palvelut taulukoitiin vastaajien mukaan, jotta saatiin paremmin esille, mitä palveluita haluttaisiin ostaa tilitoimistolta. Vapaamuotoiset vastaukset koostettiin kokonaisuudeksi, jotta saatiin tarkennettua, mitä arvostetaan tai koetaan ongelmaksi.

6 Tulokset

6.1 Haastattelut

Hallituksen jäsenien kohdalla ilmi tuli, että he arvostavat isännöitsijän puolelta luotettavuutta ja asioiden tuntemusta sekä informaation kulkua. Vanhoillisesta ajattelumallista halutaan eroon siten, että isännöitsijä keskittyisi vain taloyhtiöiden juoksevien asioiden hoitamiseen ja taloushallinto hoidettaisiin toisaalla. Taloushallinnon puolella olisivat kaikki rahaan liittyvät hoitamiset, kuten maksuliikenteen hoito, kassavirtalaskelmat, rasielaskelmat, talousarvion teko ja seuraaminen, tilinpäätökset ja verotuksen asiantuntemus. Lisäksi kulutusten seuranta ja kassavirran reaaliaikaisen tiedon saaminen oli erityisen oleellista.

Haastattelussa tuli selkeäsi esille informaation tärkeys ja se, että isännöitsijän ja hallituksen jäsenten välillä kommunikointi on tärkeää. Lisäksi luotettavuus nousi selkeästi esiin. Nykyistä käytäntöä pidetään vanhoillisena ajattelutapana, että isännöitsijä hoitaa kaiken. Pienet taloyhtiöt ovat alkaneet vähitellen ulkoistamaan taloushallinnolliset osat alueet ja isommat taloyhtiöt hankkivat palvelun saman katon alta eli isännöintitoimiston puolelta saadaan kaikki palvelu. Todettiin, että pieni on kaunista.

Ajatuksena kirjanpidon hoitaminen voidaan aivan hyvin ulkoistaa isännöitsijältä pois, arvostetaan ammattitaitoa ja ammatillista osaamista. Ainoana ongelmana tuli esiin, kun isännöitsijä hoitaa taloushallinnon alueen, niin asumiskustannukset ovat kohtuulliset ja lisäksi isännöitsijät eivät ole halukkaita luopumaan osasta tulolähdettään vaan haluavat pitää itsellään dominoivan aseman. Tämän ajattelumallin muuttaminen nähdään haasteellisena, koska viime kädessä sopimukset ulkoistuksesta asiantuntijalle tekee isännöitsijä eikä taloyhtiö, vaikka asukkaat näin haluaisivat, taloyhtiöissä ei tehdä yksittäisiä sopimuksia palvelun tuottajan kanssa. Paljon on kiinni myös sopimuksen rakenteesta voidaanko palvelu ulkoistaa. Samalla nousee esiin hallituksen jäsenen oman paineen lisääntyminen, jos joudutaan tekemään sopimuksia tilitoimiston kanssa. Kuitenkin taloyhtiö tarvitsee isännöitsijän, joka hoitaa kaikki niin sanotut juoksevat asiat.

Informaation osalta toivotaan, että hallitus pystyisi seuraamaan reaaliajassa erilaisia kulutuksia sekä menoja ja tuloja rahaliikenteessä. Nykyisin harvalta isännöitsijätoimistolta saadaan tällaista palvelua, mutta paine palvelulle on suuri, kun hallituksen jäsenet

haluavat aktiivisesti seurata talon tapahtumia. Erityisen hankalaksi koetaan, kun asioita on tiedusteltava puhelimitse tai sähköpostilla isännöitsijältä, koska tuolloin joudutaan odottamaan tietojen saantia ja ylimääräisten tietojen toimittamisesta saattaa tulla lisälasku myöhemmin. Reaaliaikaisen tiedon saamisessa tulee esille kustannussäästöt, joten näin saatavien tietojen saamista arvostetaan eli halutut tiedot ovat saatavilla mihin kellonaikaan vain ja kaikki tiedot saadaan yhdestä paikasta haetuksi, eikä tarvita useita erilaisia ohjelmia käyttää.

Taloushallinnolliselta puolelta halutaan osaamista ja ammattilista tietotaitoa sekä luotettavuutta. Tahtotilana on, että kirjanpito, maksuliikenne ja esimerkiksi rasitelaskelmat tai kustannuslaskelmat ovat asianmukaisesti hoidettu tai tehty. Vaadittavat taloushallinnolliset ohjelmistot ovat ajan tasalla, jotta taloushallinnon hoitamisesta ei voida laskea ylimääräistä. Budjetin seuraamista arvostetaan siten, että tehty talousarvio pysyy hallinnassa eikä yllätyksiä tule myöhemmin esille. Rekisteritietojen oikeellisuus katsotaan olevan erittäin tärkeää, jotta väärinkäytöksiltä voidaan paremmin välttyä.

Kirjanpitäjän kannalta hyvä taloushallinnon ammattilainen osaa hoitaa parhaiten taloyhtiön raha-asiat. Taloyhtiöissä jää taloushallinto monesti toisarvoiselle sijalle, koska isännöitsijä ei välttämättä ymmärrä eikä asukkailta löydy riittävää osaamista ja lisäksi verotukselliset asiat on myös tiedettävä. Taloyhtiöiden talousasioiden hoitamisessa on monta näkökohtaa, jotka on hallittava. Näitä ovat kiinteistöverotuksen tietäminen, erilaisten laskelmien laadinta, rahastojen merkitys, tilinpäätökset ja yhtiöjärjestyksen tunteminen. Tästä yhteenvetona on, että kiinteistöä hoitavan kirjanpitäjän on oltava moniosaaja taloushallinnon puolella, pelkkä kirjanpidollinen taito ei riitä.

Kirjanpitäjää haastatellessa selkeästi nousi esille ammatillinen osaaminen kiinteistöalalle, koska kirjanpitäjältä vaaditaan erilaisempaa osaamista kiinteistöpuolella kuin yritysmaailmassa. Taloudellisten asioiden hoitamisessa on tärkeää, että ymmärretään erilaisten rahastojen tärkeys ja merkitys, koska taloyhtiön tuottama tulos halutaan pitää verottomana. Rahastoitavien tulojen osalta on oltava tarkka, koska rahastoille on määritetty tietty käyttöaika, mikäli aika ylittyy voi joutua maksamaan veroja. Tästä johtuen verotuksen osaaminen korostuu.

Arvonlisäverotuksen tuntemus on tärkeä, koska taloyhtiön voi päättää haluaako se olla arvonlisäverovelvollinen vai ei. Toki kirjanpitäjän on tiedettävä, milloin yhtiö voi ilmoittaa itsensä arvonlisäverovelvolliseksi, koska kaikissa tapauksissa tämä ei ole mahdollista.

Mikäli yhtiö on arvonlisäverovelvollinen, kirjanpitäjän osaaminen korostuu entisestään, koska on tarkkaan tiedettävä mitä voidaan vähentää ja mitä ei. Kaikki taloyhtiön verotukseen liittyvät ohjeistukset kannattaa aina tarkistaa, jos on vähänkään epävarma, koska haastattelussa tuli esille sanonta, että ”Herran pelko on viisauden alku”. Tämä siksi, että kirjanpitäjä vastaa asioiden oikeellisuudesta viranomaistahoille.

Haastattelussa ilmeni, että taloushallinnon osaaminen on tärkeää ja siksi ulkoistaminen on suositeltavaa, mikäli isännöitsijällä ei ole riittävää tietotaitoa talousasioiden hoitamisessa. Asumiskustannusten nousua pelätään, mutta asiantuntemusta arvostetaan. Kun osaaminen on ammattitaitoista, voidaan luottaa siihen, että yhtiön talous on näin ollen kunnossa.

Isännöitsijän puolelta ilmeni, että taloushallinto kokonaisuudessaan olisi oltava osavalla taholla ja isännöinti olisi vain taloyhtiön hoitamiseen keskittyvää. Moniosaaminen on hyvästä, mutta muutokset vaatisivat jatkuvaa kouluttautumista, jolloin työ, jota hoitaa jää toisarvoiseksi.

Isännöitsijää haastatellessa nousi esille moniosaaminen. Isännöitsijän työ on hyvin vaativaa ja keskittymistä tietyllä osa-alueelle oli harkittava. Isännöitsijä hoitaisi rakennukseen liittyvät ja hallituksen ohjeistamat tehtävät ja talouden hoitaminen olisi hyvä olla toisaalla. Reaaliaikaisten tietojen saaminen korostuu entisestään, jos ulkopuolinen asiantuntija hoitaa taloushallintoa, koska isännöitsijä on viimekädessä vastuussa hallituksen jäsenille rahaliikenteestä. Toimiihan hän taloyhtiön juoksupoikana ja vastaa päivittäisten asioiden hoitamisesta.

Isännöitsijätoimistojen hyvänä puolena on, että kaikki palvelu tulee saman katon alta, koska tuolloin kaikki palvelu on hinnoiteltu kokonaiskustannuksiin. Jos ulkopuolinen tilitoimisto hoitaa taloushallinnon, syntyy taloyhtiöön kustannuksia kahdelta taholta, isännöitsijän puolelta ja tilitoimistolta. Viime kädessä isännöitsijä on vastuussa taloyhtiön kirjanpidon hoitamisesta.

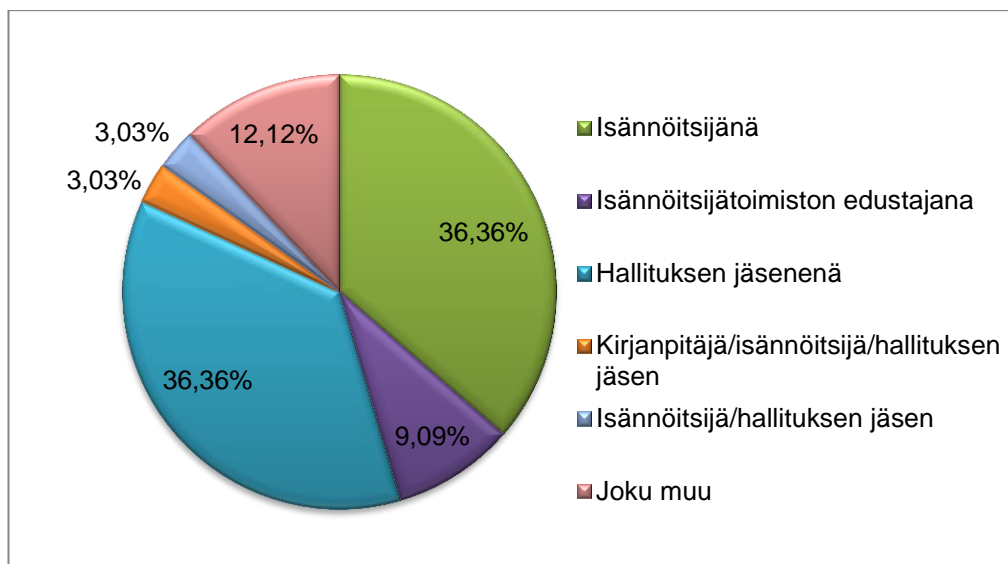
6.2 Kyselytutkimus

6.2.1 Vastaajien perustiedot

Haastatteluissa ilmi tulleille asioille halusin saada vielä tarkennuksia, joten sen johdosta toteutin lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen. Halusin selvittää laajemmalti mielipiteen sille, mitä palveluita markkinoilla arvostetaan. Lukuina ilmoitetut seikat tulevat huomattavasti paremmin esille kuin muutaman henkilön haastatteluissa antamat vastaukset antoivat ymmärtää.

Satunnaisotantana lähetin tutkimuskyselyn sähköpostitse 135 henkilölle, jotka koostuivat taloyhtiön asukkaista, isännöitsijöistä, hallituksen jäsenistä sekä isännöitsijätoimiston edustajista. Kahdeksan osoitetta ei enää ollut käytössä, joten 127:lle meni toimitus perille. Näistä 33 vastasi kyselyyn, joten vastausprosentti oli 25,98. Lukuun ei ole huomioitu mukaan epäonnistuneita toimituksia.

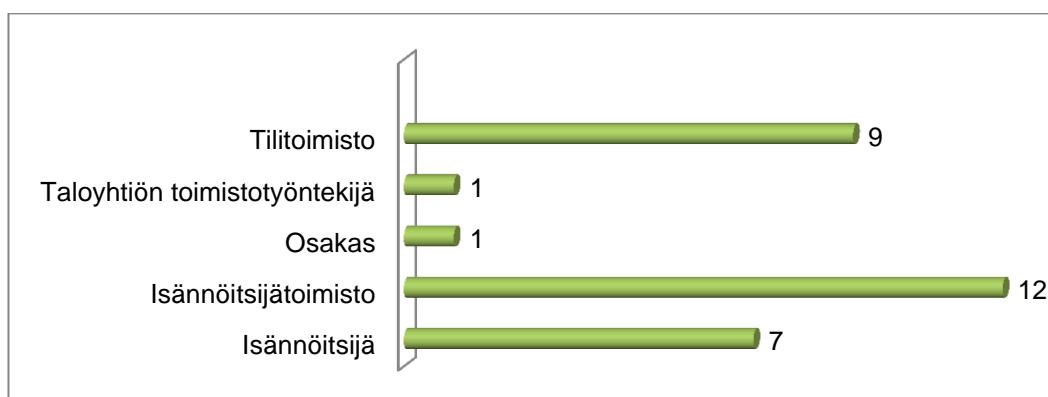
Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin taloyhtiössä toimintaa. Vastaajien tuli valita edustuksensa isännöitsijän, isännöitsijätoimiston edustajan, kirjanpitäjän, hallituksen jäsenen, tilintarkastajan tai toiminnantarkastajan rooleista tai joku muu. Vastauksissa 12 henkilöä toimii isännöitsijänä, kolme henkilöä isännöitsijätoimiston edustajina, 12 henkilöä hallituksen jäseninä ja neljä henkilöä vastasi kohtaa joku muu ja he olivat kaikki asunto-osakeyhtiön osakkaita. Tilintarkastajia tai toiminnantarkastajia tai kirjanpitäjiä ei vastaajien joukossa ollut yhtään. Kaksi vastaajista toimii sekä isännöitsijänä että hallituksen jäsenenä, lisäksi toinen hoitaa vielä kirjanpidonkin.



Kuvio 5. Vastaajien rooli taloyhtiössä prosentuaalisesti tarkasteltuna

Kuviosta 5 voidaan todeta, että vastaajista suurin osa toimii taloyhtiössä joko isännöitsijänä 36,36 % tai hallituksen jäsenenä 36,36 %. Toiseksi merkittävin vastaajamäärä oli joku muu eli 12,12 %, nämä vastaajat koostuivat taloyhtiön osakkaista. Isännöitsijän toimiston edustajia oli 9,09 % vastaajista.

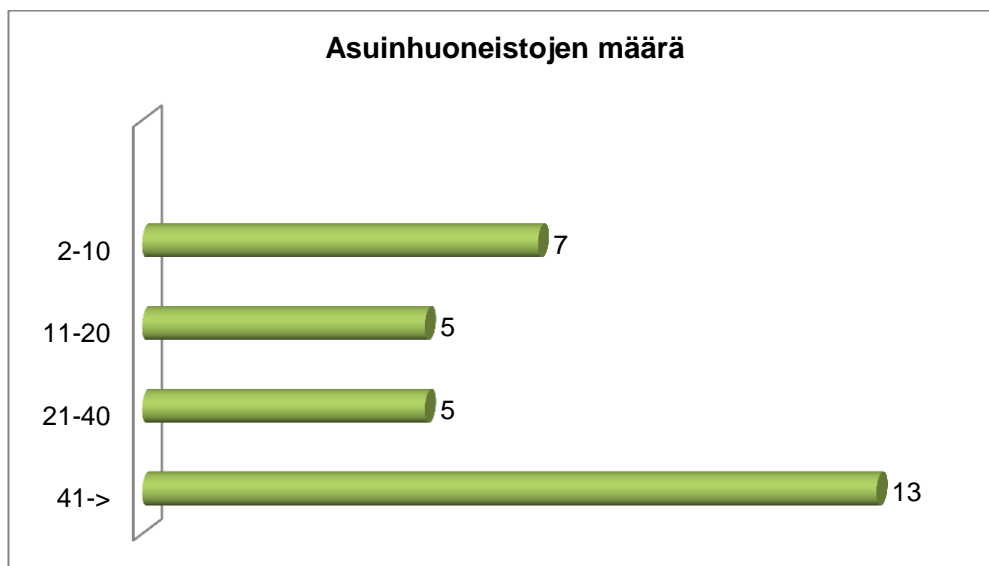
Toisena kysymyksenä halusin selvittää kuka hoitaa taloyhtiöissä kirjanpidon. Taloyhtiöille kohdistuneessa kysymyksessä isännöitsijätoimistojen edustajien ei tarvinnut vasta tähän vaan he jatkoivat suoraan neljänteen kysymykseen. Joten tähän kysymykseen vastasi 30 henkilöä.



Kuvio 6. Taloyhtiöiden kirjanpidon hoitaminen kappalemäärin

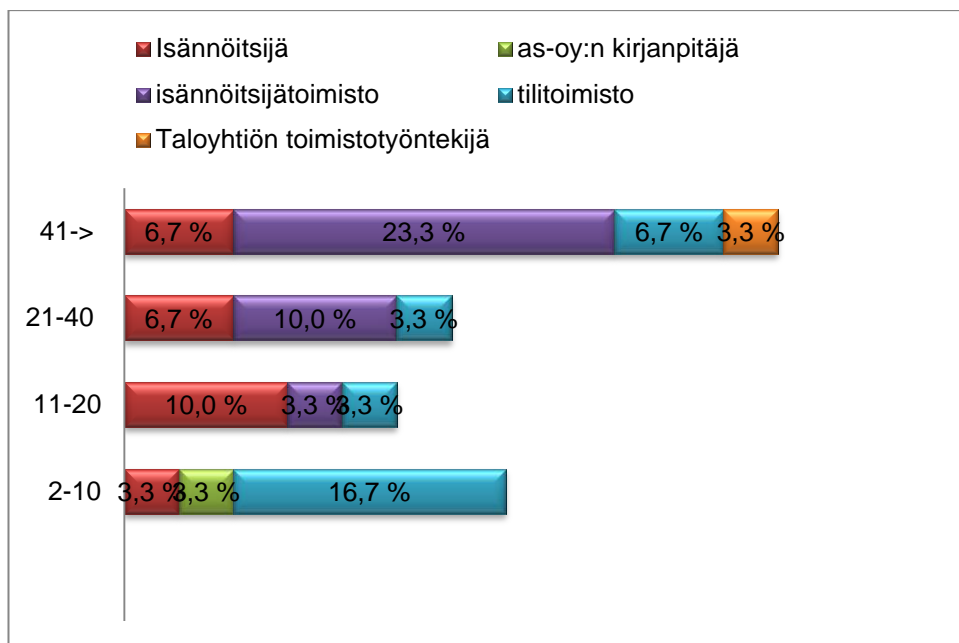
Kuviosta 6 voidaan hyvin havaita, että suurimman osan taloyhtiöiden kirjanpidosta toteutuu isännöitsijätoimiston toimesta eli vastausten perusteella 12 tapauksessa. Seuraavana kirjanpito tapahtuu tilitoimiston toimesta, joita oli yhdeksän kappaletta. Seitsemässä tapauksessa isännöitsijä hoitaa myös kirjanpidon, mutta vastauksessa ei ilme- ne, onko isännöitsijä palkannut kirjanpitäjän alaisekseen.

Kolmantena kysymyksenä halusin selvittää taloyhtiössä olevien asuinhuoneistojen määrään, jonka pohjalta pystyisin analysoimaan, minkä kokoisten taloyhtiöiden kirjanpi- don hoitaa isännöitsijätoimistot. Isännöitsijätoimistojen edustajien ei tarvinnut vastata tähän kysymykseen, koska heillä on hoidettavanaan useita taloyhtiöitä ja tällä kysy- myksellä halusin selvittää yksilöidympää tietoa.



Kuvio 7. Asuinhuoneistojen määrä kappaleina vastaajien taloyhtiössä

Kuviosta 7 voidaan huomata, kun 30 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen ja suurin osa eli 43 % asuu yli 41 huoneistoa koostuvassa taloyhtiössä. Loput vastaukset koos- tuivat tasaisesti erikokoisiin taloyhtiöihin.



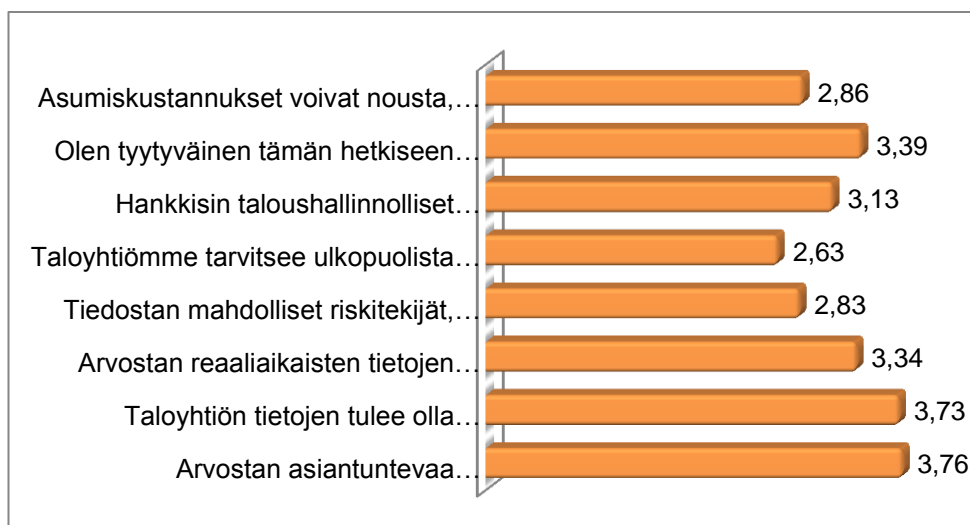
Kuvio 8. Asuntojen määrä taloyhtiössä suhteessa kirjanpidon hoitoon

Kuviosta 8 voidaan päätellä, että 16,7 %:ssa tilitoimistot hoitavat vain pienten taloyhtiöiden kirjanpidon. Kun taas isännöitsijätoimistot hoitavat 23,3 %:ssa tapauksissa, kun kyseessä ovat yli 41 huoneistoa käsittävät taloyhtiöt ja 10 %:ssa kun huoneistojen määrä on 21:n ja 40:n välillä. Vastaavasti 10 %:ssa isännöitsijä hoitaa kirjanpidon, kun huoneistojen määrä on 11 ja 20 välillä ja 6,7 %:ssa kun asuntojen määrä on 21:n ja 40:n välillä. Lopuissa tapauksissa prosentuaaliset vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti erikokoisten taloyhtiöiden välillä.

6.2.2 Mielipiteet taloushallinnosta

Väittämiä laatiessani halusin eritellä taloyhtiöille ja isännöitsijätoimistolle erilaiset väittämät. Isännöitsijätoimiston edustajatkin saivat vastata kaikkiin neljännessä kysymyssarjassa oleviin kysymyksiin. Väittämien avulla toivoin saavani selville, mitä ja minkälaisia asioita taloyhtiöissä arvostetaan sekä minkälaisia asioita tulee esille isännöitsijätoimistojen edustajien keskuudesta. Kysymyksiin vastatessaan vastaajat saivat miettiä ovatko täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämistä. Viidentenä vaihtoehtona oli, en osaa sanoa, jolla vastaajille annettiin jokin muu vaihtoehto, mikäli eivät osanneet päättää kantaansa. Keskiarvoja laskiessani täysin samaa mieltä vastaus antoi arvoksi neljä ja vastaavasti täysin eri mieltä antoi arvoksi yksi. En

osaa sanoa karsittiin väittämien tuloksista pois. Mediaanin määrittelyssä huomioitiin kaikki 33 vastaajaa.

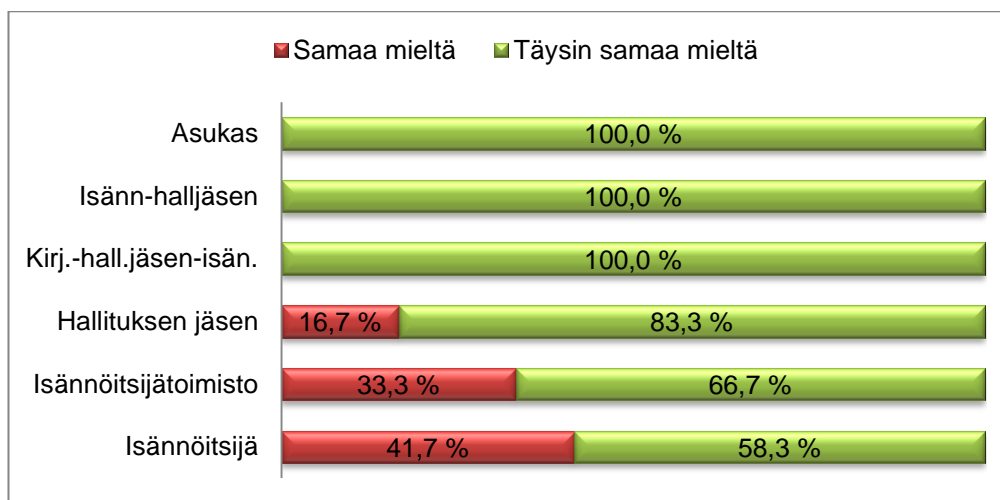


Kuvio 9. Väittämien tulokset keskiarvoilla tarkasteluna, arvoasteikko 1-4

Kuviosta 9 voi hyvin huomata, että reaaliaikaisuutta ja osaamista arvostetaan. Keskiarvoilla mitattuna tietojen ajantasaisuuden tärkeyden arvoksi saatiin 3,73 eli asiasta ollaan lähes täysin samaa mieltä, kuten myös asiantuntevan taloushallinnon osaamisen kohdalla keskiarvo oli 3,76. Suurelta osin oltiin samaa mieltä tyytyväisyydestä nykyiseen toimintaan, jolloin keskiarvoksi saatiin 3,39 ja vastaavasti 3,34 saatiin tulokseksi, kun tiedusteltiin reaaliaikaisen tiedon seuraamisesta. Reaaliaikaiseen tietojen seuraamiseen kuului muun muassa kulutusseurannat ja budjetti. Asiantuntevalta taholta ostettavien taloushallinnollisten palveluiden kohdalla oltiin samaa mieltä asiasta, jolloin keskiarvoksi saatiin 3,13. Lähes samaa mieltä oltiin riskitekijöiden tiedostamisesta keskiarvolla 2,83 laskettuna ja sekä asumiskustannusten mahdollisesta nousemisesta, kun palvelu ostetaan ulkopuoliselta tilitoimistolta, keskiarvolla esitettynä saatiin tulokseksi 2,86. Väittämään taloyhtiö tarvitsee ulkopuolista apua, saatiin keskiarvoksi 2,63 eli vastaukseen syntyi hajontaa mielipiteiden suhteen. Asiantuntevan taloushallinnon osaamisen ja taloyhtiön tietojen tulee olla ajantasaisia eri rekistereissä, mediaaniksi saatiin 4 eli täysin samaa mieltä. Loppujen väittämien kanssa mediaani oli 3 eli samaa mieltä.

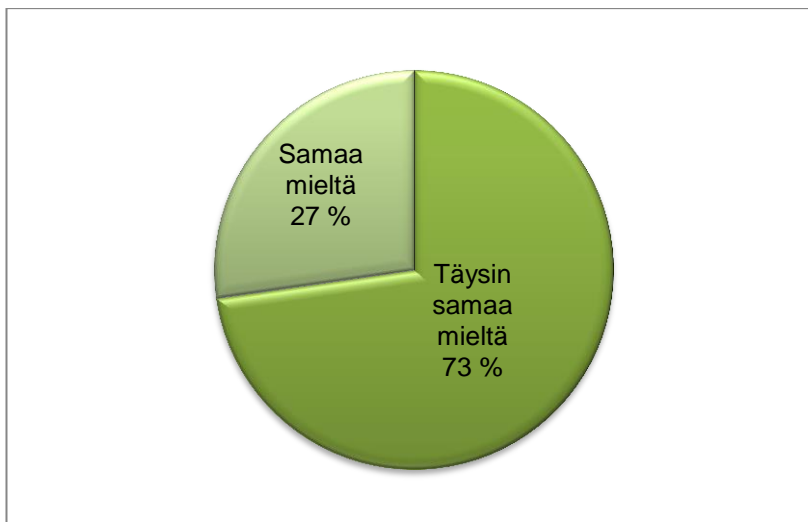
Väittämistä saadut tulokset on laadittu kysymyskohtaisesti prosentuaalisesti vastaajien määrään suhteutettuna sekä luvussa 5.4 olevat tutkimusongelman selvittämiseen tarkoitetut väittämät ovat esitetty ristiintaulukointia käyttäen. Kaikki vastaajat vastasivat seuraaviin väittämiin, arvostan asiantuntevaa taloushallinnon osaamista taloyhtiössä,

taloyhtiön tietojen tulee olla ajantasaisia eri rekistereissä (esimerkiksi kaupparekisteri), arvostan reaaliaikaisten tietojen seuraamista (esimerkiksi kulutus, budjetti ja niin edelleen), tiedostan mahdolliset riskitekijät, kun isännöitsijä hoitaa kirjanpidon sekä asu-
miskustannukset voivat nousta, jos taloushallinnolliset toiminnot ulkoistettaisiin. Isännöitsijätoimiston edustaja sekä isännöitsijä jättivät vastaamatta väittämään, hankkisin taloushallinnolliset palvelut asiantuntevalta taholta. Yksi isännöitsijä jätti vastaamatta väittämään, olen tyytyväinen tämänhetkiseen taloushallinnon hoitoon. Yksi isännöitsijätoimiston edustaja jätti vastaamatta kysymykseen, taloyhtiömme tarvitsee ulkopuolista apua kirjanpidon hoitamisessa.



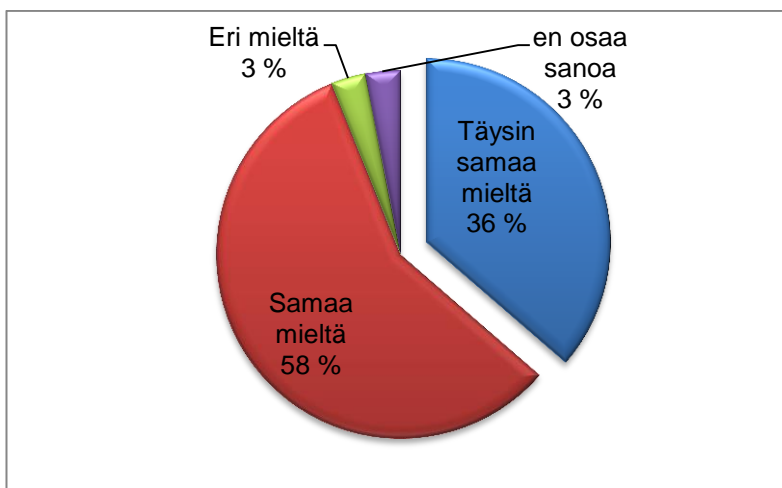
Kuvio 10. Arvostan asiantuntevaa taloushallinnon osaamista taloyhtiössä

Kuviosta 10 voidaan havaita, että suurin osa arvostaa asiantuntevaa taloushallinnon osaamista lähes täysin samaa mieltä vastauksilla, mutta poikkeuksena voidaan todeta, että isännöitsijätoimistot 33,3 %:ssa ja isännöitsijät 41,7 %:ssa vastasivat samaa mieltä. Isännöitsijä-hallituksen jäsenen yksi kappale ja isännöitsijä-hallituksen jäsenen kirjanpitäjän yksi kappale olivat täysin samaa mieltä asiasta, mutta heidän vastauksiin ei voida pitää täysin realistisena, koska heidän kohdallaan ei saatu hajontaa. Kaikki neljä vastannutta asukasta arvostivat täysin asiantuntevaa taloushallinnon osaamista.



Kuvio 11. Taloyhtiön tietojen tulee olla ajantasaisia eri rekistereissä

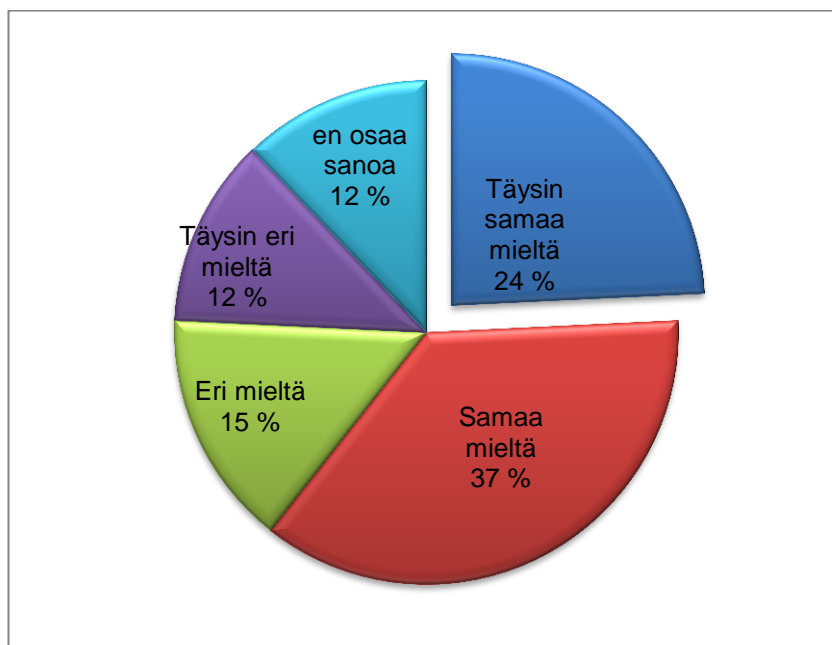
Kuviosta 11 voi päätellä, että kaikkien 33 vastaajan mielestä tietojen on oltava ajan tasalla eri rekistereissä. Lähes kolmas osa vastasi samaa mieltä, mutta saatua arvoa voidaan pitää realistisena. Koska yritystietojen pitää olla ajan tasalla erilaisissa rekistereissä, muuten voi ilmetä ongelmia ja riskejä yritystoiminnan hoitamisessa, mikäli näin ei ole erityisesti taloyhtiöiden kohdalla.



Kuvio 12. Arvostan reaaliaikaisten tietojen seuraamista (esim. kulutus, budjetti)

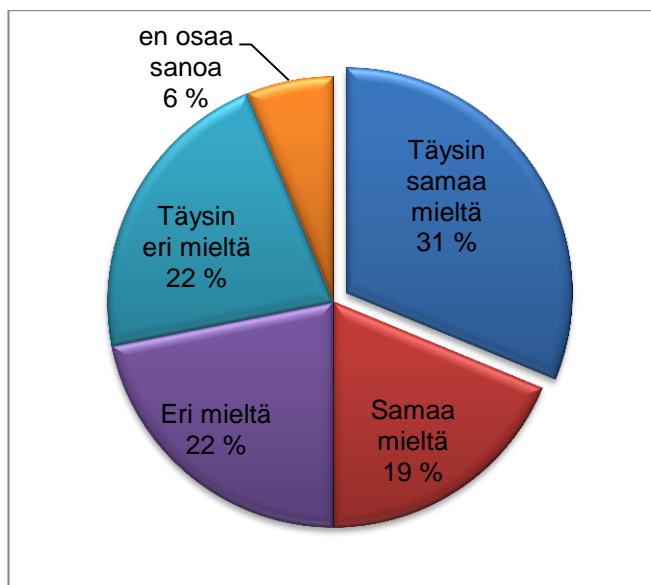
Kuviosta 12 voidaan todeta, että suurin osa vastaajista on samaa mieltä siitä, että he haluaisivat seurata tietoja reaaliajassa ja jopa kolmannes olisi täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajista 1 ei osannut sanoa kantaansa ja 1 oli eri mieltä asiasta, siksi prosentuaalinen osuus molemmissa tapauksissa oli 3 %. Saadun tiedon perusteella

voidaan ajatella tuloksen olevan luotettava, koska nykyisin vaaditaan yhä enemmän ja enemmän reaaliaikaista tietoa. Toteutuvan budjetin seuraaminen on tärkeää myös taloyhtiöissä tänä päivänä, jos halutaan hoitaa taloushallinnolliset asiat huolellisesti.



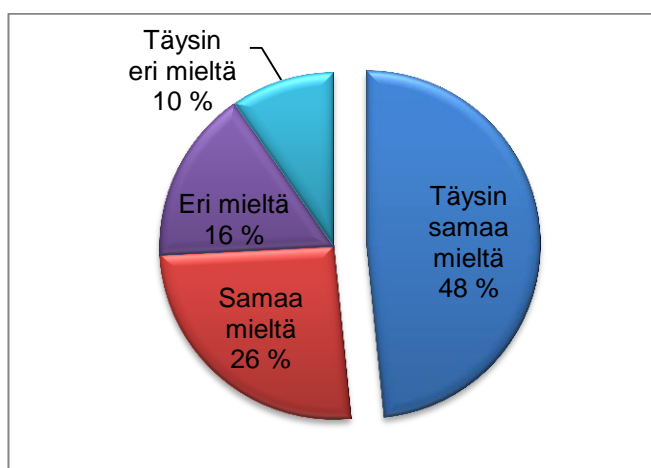
Kuvio 13. Tiedostan mahdolliset riskitekijät, kun isännöitsijä hoitaa kirjanpidon

Kuviossa 13 on selkeää hajontaa havaittavissa vastaajien keskuudessa, kun kysyttiin, tiedostan mahdolliset riskitekijät, kun isännöitsijä hoitaa kirjanpidon. 24 % vastaajista on täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että he tiedostavat riskit ja vastaavasti samaa mieltä väittämän kanssa oli 37 %. Eri mieltä oli 15 % ja 12 % vastaajista ei joko osannut ilmaista kantaansa tai sitten olivat täysin eri mieltä väitteen kanssa. Riskitekijöitä ei haluta välttämättä tiedostaa, koska luotetaan liikaa toimintatapaan ja olettamukseen. Saatua tulosta ei voida pitää kovin luotettavana, kun huomioidaan vastaajien määrä koko tutkimusta ajatellen.



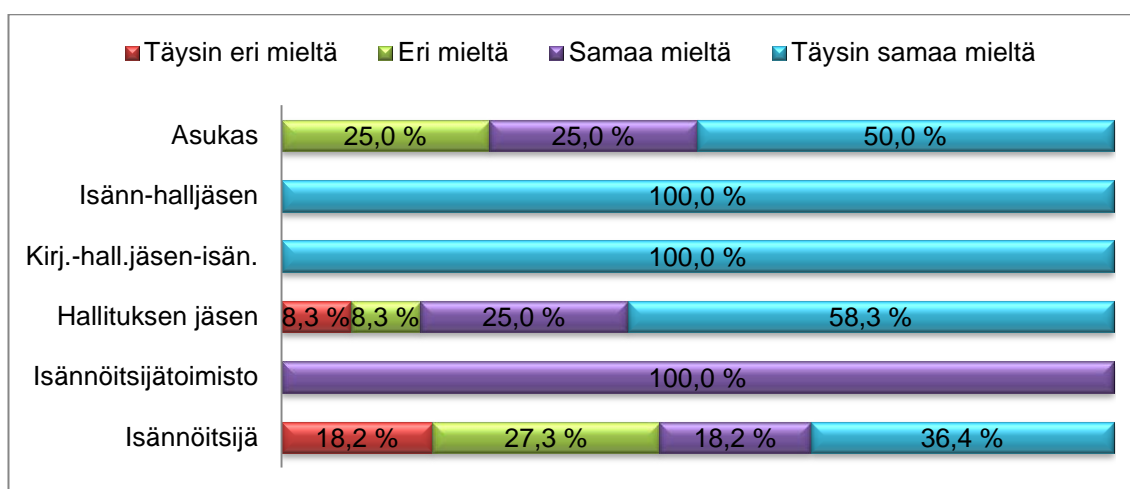
Kuvio 14. Taloyhtiömme tarvitsee ulkopuolista apua kirjanpidon hoitamisessa

Kuvion 14 väittämään vastasi 32 vastaajaa, joten vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti sekä samaa mieltä olevan kanssa kuin eri mieltä olevan kanssa eli 22 % vastaajista oli täysin eri mieltä ja eri mieltä väittämän kanssa, että taloyhtiössä tarvittaisiin ulkopuolista apua kirjanpidon hoitamiseen. Vastaavasti 31 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 19 % vastaajista oli samaa mieltä sen kanssa, että taloyhtiö tarvitsee ulkopuolista apua kirjanpidon hoitoon. Saatua tulosta ei voida pitää niin luotettavana, että tutkimuksen toimeksiantaja pystyisi luottamaan siihen täysin ja rakentamaan liikeideansa tämän väittämän pohjalta, koska vastauksiin ei saatu selkeää hajontaa.



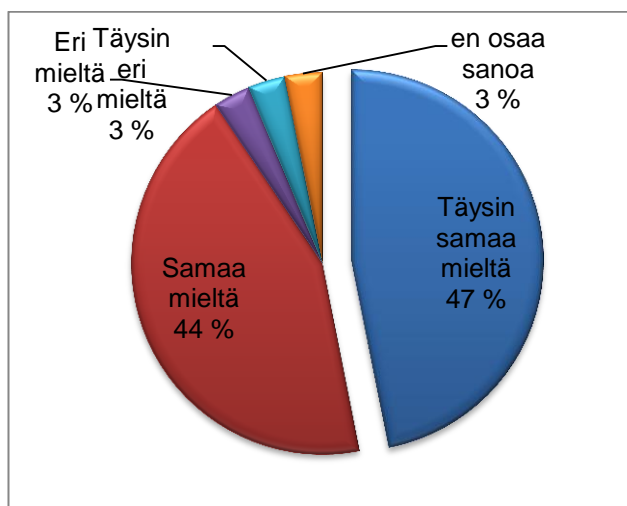
Kuvio 15. Hankkisin taloushallinnolliset palvelut asiantuntevalta taholta

Kuvion 15 perusteella lähes puolet vastaajista, joita oli 15 kappaletta, oli täysin samaa mieltä siitä, että haluaisivat hankkia taloushallinnolliset palvelut asiantuntevalta taholta. Vastaajia oli 31, joten kaksi jätti vastaamatta tähän väittämään, toinen oli isännöitsijä ja toinen isännöitsijätoimiston edustaja. 26 % oli väittämän kanssa samaa mieltä ja 16 % oli eri mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 10 %. Saadun tuloksen pohjalta voidaan havaita, että taloushallinnollista asiantuntevuutta arvostetaan suuresti. Kuitenkaan tilitoimiston toimintaa ajatellen vastaajien määrän vähäisyyden johdosta ei kannata laatia hätäisiä liiketoimintasuunnitelmia, vaan on perehdyttävä huolellisesti liiketoiminnan toteutukseen.



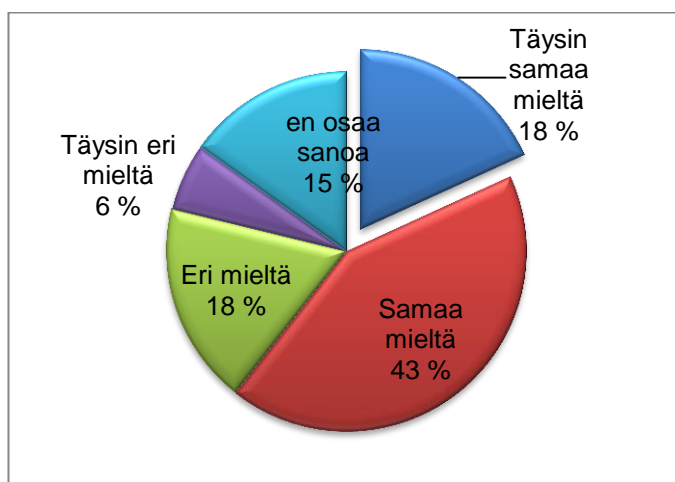
Kuvio 16. Ristiintaulukointi: Hankkisin taloushallinnolliset palvelut asiantuntevalta taholta

Kuvion 16 ristiintaulukoinnista voi todeta, että isännöitsijätoimiston edustajat hankkisivat taloushallinnolliset palvelut 100 %:ti asiantuntevalta taholta eli he olivat samaa mieltä väittämän kanssa, kuitenkin on huomioitava että vastaajia oli vain kolme. Isännöitsijöiden vastaukset väittämiin jakautuivat hyvin tasaisesti täysin samaa mieltä sekä täysin eri mieltä välille. Kolmannes heistä oli eri mieltä ja vastaavasti vähän yli kolmannes oli täysin samaa mieltä. Tulosten perusteella heidän välilleen syntyi eniten vaihtelua. Asukkaiden mielestä puolet oli täysin samaa mieltä ja neljännes oli samaa mieltä väittämän kanssa ja vastaavasti neljännes eli 25 % oli eri mieltä kysymyksen mukaan. Yksi isännöitsijä-hallituksen jäsen ja yksi isännöitsijä-hallituksen jäsen-kirjanpitäjä olivat täysin samaa mieltä asiasta, mutta heidän vastauksiaan ei voida pitää täysin luotettavana, koska heidän kohdallaan ei saatu hajontaa. Tutkimusongelman ratkaisuun ei tullut selkeää ja luotettavaa vastausta, sillä vastaajien kokonaismäärä on otettava huomioon tuloksia analysoitaessa.



Kuvio 17. Olen tyytyväinen tähänhetkiseen taloushallinnon hoitoon

Kuvion 17 perusteella suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä nykyiseen toimintaan. Vastaajia oli 32, joista 15 oli täysin samaa mieltä eli 47 % ja 14 oli samaa mieltä eli 44 % vastaajista. Yksi isännöitsijä jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Loput vastaajista eivät osanneet ilmaista kantaansa tai olivat täysin eri mieltä tai eri mieltä väittämän kanssa.

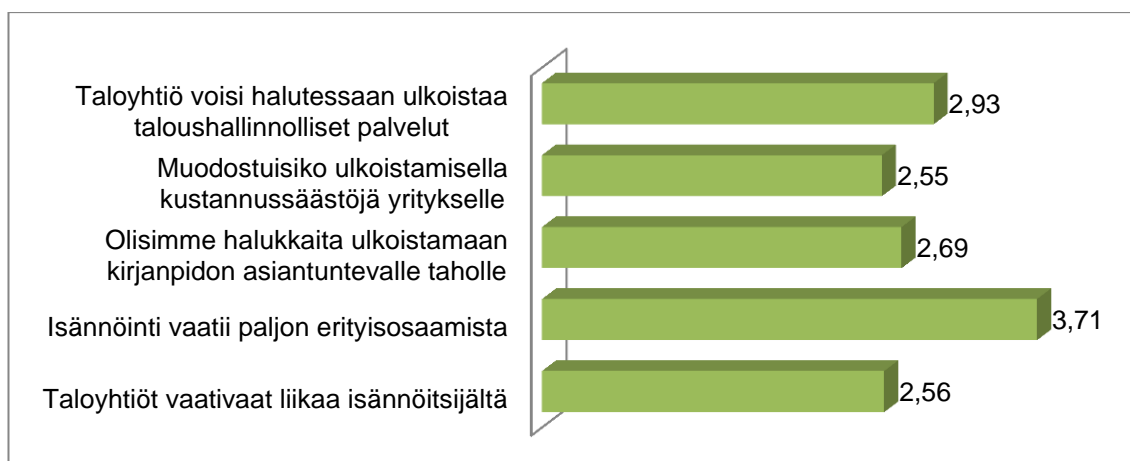


Kuvio 18. Asumiskustannukset voivat nousta, jos taloushallinnolliset toiminnot ulkoistettaisiin

Kuviossa 18 tarkasteltiin vastaajien mielipidettä asumiskustannuksista. 20 vastaajaa oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että ulkoistamisella on asumiskustannuksiin vaikutuksia. Heidän prosentuaalinen osuus on kuitenkin yhteensä 61 % eli suurin osa vastaajista ajatteli kustannusten mahdollisesti nousevan. Viisi vastaajaa eivät osanneet

sanoa mielipidettään, onko ulkoistamisella nousevia kustannusvaikutuksia, joka prosenttina oli 15 ja 24 % vastaajista oli väittämän kanssa eri mieltä eli kustannukset eivät nousisi. Tulosten perusteella voidaan todeta, että selkeästi pelätään, että asumiskustannukset nousevat, jos taloushallinto ulkoistetaan.

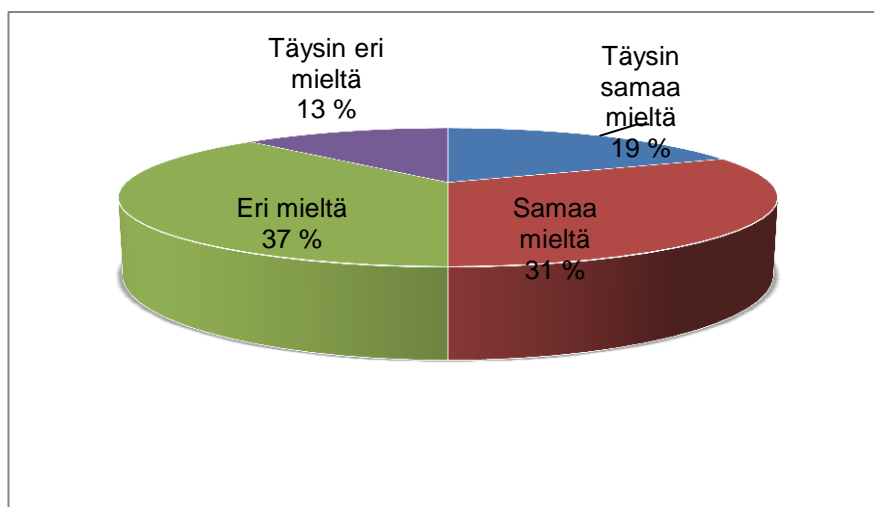
Seuraavaksi laadin väittämiä isännöintiin liittyen kuten, taloyhtiöt vaativat liikaa isännöitsijältä; isännöinti vaatii paljon erikoisosaamista; olisiko halukkuutta ulkoistaa kirjanpito asiantuntevalle taholle; muodostuisiko ulkoistamisesta kustannussäästöjä ja viimeisenä väittämänä oli, että taloyhtiö voisi halutessaan ulkoistaa taloushallinnolliset palvelut. Vastaajia oli 17, joista isännöitsijöitä oli 13 ja 3 oli taloyhtiön asukkaita ja 1 oli hallituksen jäsen. Mediaanin laskennassa on huomioitu kaikki vastaajat, vaikka osa jätti vastaamatta tähän kysymysosioon.



Kuvio 19. Keskiarvoilla tarkasteluna Isännöintiin liittyviä väittämiä, arvoasteikko 1-4

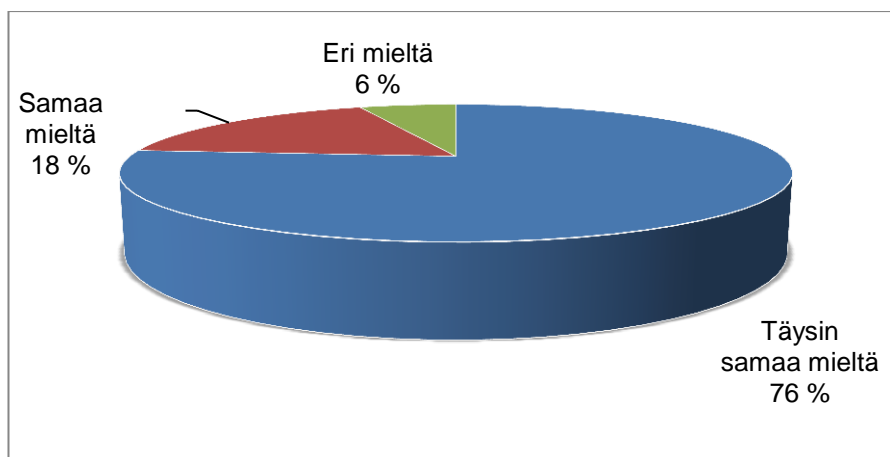
Kuviossa 19 tarkasteltiin keskiarvolla vastaajien mielipiteitä isännöintiin liittyvien väittämien pohjalta. Arvoasteikkona käytettiin 1-4 välillä, täysin samaa mieltä vastaus antoi arvoksi 4 ja vastaavasti täysin eri mieltä antoi arvoksi 1, en osaa sanoa -vastaukset on karsittu tuloksista pois. Selkeästi oltiin täysin samaa mieltä siitä, että isännöinti vaatii paljon erityisosaamista, jolloin keskiarvo vastaajien suhteen oli 3,71 ja mediaaniksi 4. Lähes samaa mieltä oltiin väittämien vastauksissa, joissa kysyttiin ulkoistamisesta. Taloyhtiö voisi halutessaan ulkoistaa kirjanpidon, jolloin keskiarvoksi saatiin 2,93 ja mediaaniksi 3. Olisimme halukkaita ulkoistamaan toiminnot, keskiarvoksi saatiin 2,69 ja mediaaniksi saatiin 3 sekä ulkoistamisesta voisi muodostua kustannussäästöjä, saatiin keskiarvoksi 2,55, mutta mediaaniksi saatiin 2 eli ollaan eri mieltä väittämän kanssa..

Mediaaneilla ilmoitettuna taloyhtiöt vaativat liikaa isännöitsijältä arvo oli 2,5 ja vastavasti keskiarvo 2,56.



Kuvio 20. Taloyhtiöt vaativat liikaa isännöitsijältä

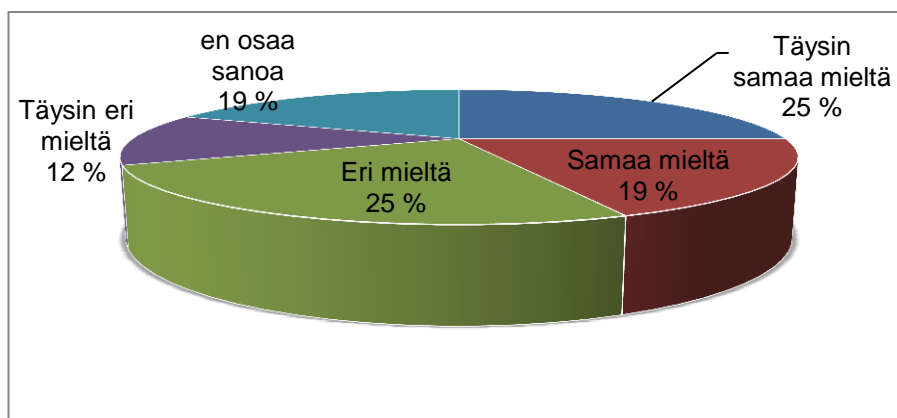
Kuvion 20 pohjalta voidaan havaita vastausten jakautuvan tasaisesti sekä puolesta että vastaan. Isännöinnin vaatimuksia tarkasteltaessa voidaan nähdä, että toiset taloyhtiöt vaativat enemmän isännöitsijöiltä kuin toiset. Esimerkiksi 37 % vastaajista oli eri mieltä ja 31 % samaa mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 21. Isännöinti vaatii paljon erityisosaamista

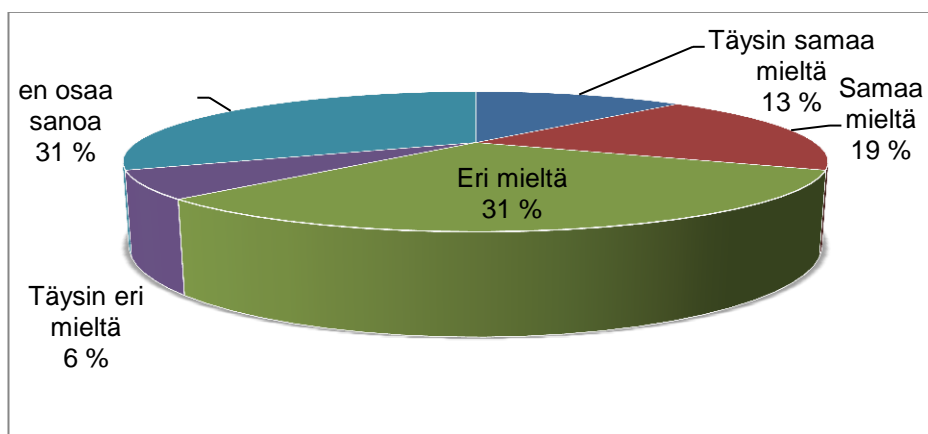
Kuvion 21 pohjalta suurin osa vastaajista eli 76 % oli täysin samaa mieltä, että isännöitsijöiden toiminnassa vaaditaan paljon erityisosaamista. Tämän pohjalta voidaan ajatella, että isännöitsijällä on oltava tietotaitoa rakennustekniikasta sekä taloushallin-

nosta. Kuten luvussa 3 olen maininnut isännöinnin erityisvaatimuksista. Tulosten perusteella voidaan selkeästi havaita, että isännöitsijän on oltava moniosaaja.



Kuvio 22. Olisimme halukkaita ulkoistamaan kirjanpidon asiantuntevalle taholle?

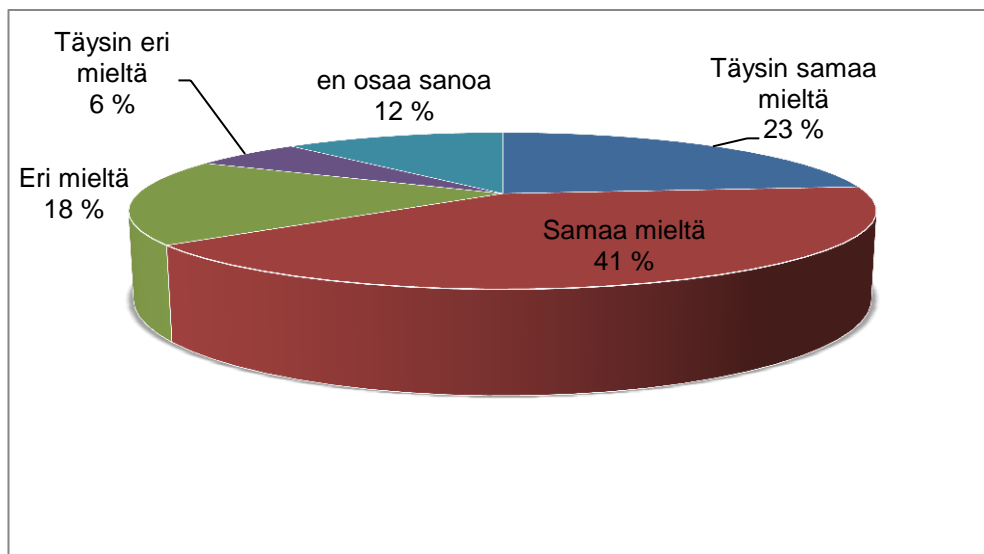
Kuvion 22 perusteella voidaan pitää mielenkiintoisena sitä, että osa isännöitsijöistä oli halukkaita ulkoistamaan kirjanpidon, mutta osa ei. Osa vastaajista eli 19 % eivät osannut sanoa mielipidettään. Neljännes vastaajista oli täysin samaa mieltä ulkoistuksen halukkuudesta ja vastaavasti neljännes oli eri mieltä asiasta. 19 % vastaajista oli samaa mieltä ja 12 % täysin eri mieltä ulkoistamista koskevan väitteen kanssa. Saadun tuloksen pohjalta tilitoimistoyrityksessä kannattaisi hyvin kokeilla markkinointia isännöitsijöille, koska mahdollisesti heistä muodostuisi potentiaalinen asiakaskunta.



Kuvio 23. Muodostuisiko ulkoistamisella kustannussäästöjä yritykselle?

Kuvion 23 pohjalta selkeästi voidaan todeta, että ulkoistamisella ei saavuteta kustannussäästöjä yritykselle. 31 % vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa, mutta 31 % ei osannut sanoa, tuleeko ulkoistamisesta säästöjä vai ei. 6 % vastaajista oli täysin eri

mieltä. 13 % vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 19 % samaa mieltä väittämän kanssa, että ulkoistamisella saadaan kustannussäästöjä aikaiseksi.



Kuvio 24. Taloyhtiö voisi halutessaan ulkoistaa taloushallinnolliset palvelut

Kuvion 24 pohjalta voidaan todeta, että taloyhtiöt voisivat halutessaan ulkoistaa taloushallinnolliset palvelut, jopa 41 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa ja jopa 23 % esitti kantansa siten, että ovat täysin samaa mieltä. Kuitenkin 12 % ei osannut kertoa mielipidettään. Joten tulokset jakautuivat muuten hyvin tasaisesti kaikkien vastaajien kesken, paitsi selkeästi nousi esille tuo, en osaa sanoa kohta, jolloin kokonaisvastaajia ajatellen ei tulosta voida pitää kovin luotettavana.

6.2.3 Palvelut

Palvelukysymyksillä oli tarkoitus selvittää millaista taloushallinnollista osaamista tilitoimistolta haluttaisiin. Samalla kysymysten perusteella voidaan ajatella olevan merkitystä, minkälaisia palveluita tilitoimisto voisi tuottaa. Tutkimusongelmana oli lisäksi selvittää, minkälaisia taloushallinnollisia palveluita halutaan ostaa, jotta yrittäjä saisi apua tilitoimistopalvelun tuotteistamiseen.

Taulukko 1. Taloushallinnon osaamisen toiveet tilitoimistolle

Palvelu	Yht.	Isännöitsijä	Isännöitsijä-toimisto	Hallituksen jäsen	Kirjanpitäjä/ isännöitsijä/ hallituksen jäsen	Isännöitsijä/ hallituksen jäsen	joku muu
Maksuliikenteen hoito ja seuranta	55 %	25 %	67 %	83 %	100 %	100 %	25 %
Vastikkeiden/vuokrien seuraaminen	55 %	33 %	67 %	67 %	100 %	100 %	50 %
Kirjanpito	91 %	92 %	100 %	100 %	100 %	100 %	50 %
Tilinpäätös	88 %	92 %	100 %	92 %	100 %	100 %	50 %
Rahoituslaskelma	55 %	42 %	67 %	67 %	100 %	100 %	25 %
Budjetin/talousarvion laadinta ja seuranta	39 %	17 %	33 %	58 %	100 %	100 %	25 %
Rasitelaskelmien laadinta	30 %	17 %	33 %	33 %	100 %		50 %
Viranomaisrekisterien ylläpito	42 %	17 %	33 %	67 %	100 %		50 %
Veroilmoitusten laadinta ja veroasioihin yleisesti	67 %	75 %	67 %	67 %	100 %		50 %
Jotain muuta	12 %	8 %		8 %	100 %		25 %

Taulukossa 1 on esitetty prosentteina vastaajien osaamisen toiveet suhteutettuna taloyhtiön tehtäväkuvien mukaan. Taulukosta näkee selvästi, että kirjanpidolle 91 %:ssa ja tilinpäätösten tekemisessä 88 %:ssa vastaajien mielestä kaivataan osaamista tilitoimistolta. Selkeäsi on havaittavissa, että tilitoimistolta toivotaan hyvin monipuolista taloushallinnollista osaamista. Tarkemmin tarkasteltuna palveluista nousee esille kirjanpidon ja tilinpäätöksen jälkeen maksuliikenteen hoito ja seuranta, vastikkeiden ja vuokrien seuraaminen, rahoituslaskelmat sekä veroilmoitusten laadinta. Jotain muuta vastauksiin vastasi 12 % vastaajista, joissa selkeästi ilmeni, että lainaosuuskaskelmiin toivottiin osaamista ja taitoja. Lisäksi näitä yhtiönvelkaosuuskaskelmia pidettiin vaikeana tehtävänä, siksi tilitoimistolta vaadittaisiin osaamista myös tälle sektorille. Tämän taulukon perusteella tilitoimistossa on helppo laatia palvelukonsepti, koska selkeästi nähdään, mihin asioihin kannattaa painottaa.

Palveluun liittyvänä kysymyksenä esitin vielä kysymyksen. Mihin asioihin tilitoimistossa olisi hyvä kiinnittää huomiota? 12 % vastaajista antoi tähän vastauksensa. Tällä kysymysasettelulla toivoin saavani lisää kommentteja, jotta palvelukonseptia olisi helpompi laatia vastamaan markkinoiden toiveita. Vastauksista ilmeni seuraavia asioita. Papeiden ja asioiden olisi oltava järjestyksessä ja helposti saatavilla, jotta myöhemmin niitä ei tarvitse kenenkään jäljiltä erikseen etsiä. Tilinpäätöksessä on huomioitu kaikki asiat, kuten hallinnolliset päätökset, rahastoinneista ja muista vastaavista tiedoista. Toisaalta vastauksissa ilmeni, että toiminnan on oltava lainmukaista, mutta sitten taas selkeästi pelättiin laillisuuden valvontaa, jos ei ole isännöitsijää. Tilitoimistolta toivottaisiin myös isännöinnin osaamista ja erityisesti kiinteistöpuolen taloushallinnollista osaamista, koska toiminta on selkeästi erilaista kuin normaaleilla yrityksillä. Laitteistot ja ohjelmistot on oltava ajantasaisia ja kommunikointia pidettiin tärkeänä näkökohtana sekä erityisesti henkilöstön pysyvyyttä arvostettiin.

6.2.4 Vapaamuotoinen palaute

Viimeisenä kysymyksenä halusin selvittää vapaamuotoisesti vastaajilta, mitä asioita he haluaisivat tuoda esille taloushallinnon hoitamisesta. Vastauksista saatujen kommenttien perusteella selkeästi tuli ilmi, että tiedot säilytettäisiin ja arkistoitaisiin asiallisesti sekä pidetään kiinni aikatauluista. Verotukselliset näkökohdat ja rekisteritiedot pidettäisiin ajan tasalla. Koulutusta arvostetaan, että kirjanpitäjät osaavat asiansa ja ettei ole suurta vaihtuvuutta henkilökunnassa. Ulkopuolista tilintarkastusta toivottiin, joka olisi hyvä olla myös pienissä taloyhtiöissä.

Erityisen suurena ongelmana pidetään juuri henkilökunnan vaihtuvuutta, selkeästi kaikki vastaajat eivät pidä tilitoimistopalvelun käyttämisestä, koska ei ole vakituista pysyvää henkilöstöä. Kustannusten kohtuuton nousu ja tilitoimiston henkilökunnan suuri vaihtuvuus ovat erityisesti isännöitsijätoimistoille aiheuttaneet sen, että isännöitsijät ovat panneet omat kirjanpitäjät. Lisäksi ilmeni, että kiinteistösektorille keskittynyttä taloushallinnollista ammattiosaamista on erittäin vähän tilitoimistoissa.

7 Johtopäätökset ja arviointi

7.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimusongelman analysoinnissa tarkastelen haastattelujen ja tutkimuskyselyn vastausten luotettavuutta siten, että toteutuvatko asetetut tavoitteet. Onko markkinoilla kysyntää tilitoimistopalveluiden tuottamisesta taloyhtiöille? Minkälaisia taloushallinnollisia palveluita halutaan ostaa? Arvostetaanko asiantuntijuutta kiinteistöjen taloushallinnon sektorilla?

Tulosten analysoinnissa tarkastelen reliabiliteetin ja validiteetin toteutumista. Kuten luvussa 5.2 todettiin, niin laadullisen tutkimuksen kohdalla ei tässä tutkimuksessa voida arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Haastateltavista kaksi oli hallituksen jäseniä ja yksi isännöitsijä sekä kirjanpitäjä, joten tuloksia ei pysty vertailemaan kovin luotettavasti. Jokaisella heistä oli hyvin erilainen näkemys taloyhtiöiden taloushallinnollisiin toimintoihin. Kuitenkin luotettavana voidaan kaikilta saadun vastauksen pohjalta pitää sitä, että asiantuntevuutta arvostetaan. Samaan lopputulokseen tulin myös kyselytutkimuksen perusteella.

Luvussa 5.2 yleistettävyyden kyseenalaistamisen kannalta tehtyä työtä voidaan pitää ainutlaatuisena, koska vastaavanlaista taloyhtiöille pelkästään suunnattua tilitoimistoa ei pääkaupunkiseudulta tahdo löytyä. Taloyhtiöitä ajatellen, ja kuten tutkimustuloksista voidaan päätellä, niin kiinteistösektorille kaivataan asiantuntevaa taloudellista osaamista ja samalla reaaliaikaisuuden mahdollisuutta. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisten tutkimustulosten pohjalta vastaukset olivat hyvin samankaltaisia.

Tutkimuksen validiteetissa kannattaa huomioida yrittäjän tahtotilan saavuttaminen. Tuloksia analysoitaessa ja vapaamuotoisten vastausten perusteella sekä aiemmin tehdyn innovaatioprojektin tuloksiin perustuen markkinoilla olisi kysyntää tämänkaltaiselle palvelulle, mutta edellytyksenä on asiantuntemus juuri kiinteistökirjanpitoon. Tämän pohjalta voidaan pitää tietoja luotettavalla tasolla, koska vastaavia tuloksia on saatu useista eri tutkimuksista. Kirjanpidon siirtämiseen pois isännöitsijöiltä olisi tarvetta, jos vain kirjanpidon palveluntuottaja toimisi luotettavalla tavalla.

Reliabiliteetin kannalta luotettavuutta arvioitaessa on tuloksissa huomioitava se miten vastaajat ovat kokeneet kysymykset. Kahden erilaisen tutkimuksen vertailussa haastateltavat pystyivät antamaan paljon konkreettisemmat vastaukset kuin kyselyllä toteutuksessa tutkimuksessa pystyi antamaan. Kiinteistökirjanpitoon keskittyneen yrittäjän kannalta katsottuna tutkimuksista saatuja tuloksia voidaan pitää jonkin verran epäolennaisina, koska kyselytutkimukseen osallistuneet eivät välttämättä vastanneet luotettavalla tasolla ja lisäksi vastausprosentti jäi hyvin alhaiseksi suhteessa oletettuun.

Tutkimuksessa saavutettiin asetetut tutkimuksen tavoitteet. Ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, onko markkinoilla kysyntää tilitoimistopalveluiden tuottamisesta taloyhtiöille. Isännöitsijöiden vastausten perusteella osa olisi valmis ulkoistamaan kirjanpidon, mutta osa ei. Vastaavasti pienemmissä taloyhtiöissä isännöitsijä olisi halukas hoitamaan itsenäisesti kirjanpidon, mutta riittävää ammattitaitoa taloushallinnosta ei ole. Isännöitsijätoimistot ja hallituksen jäsenet olisivat valmiita ulkoistamaan osaavalle taholle taloushallinnon hoitamisen, mutta vapaamuotoisissa vastauksissa toivottiin kuitenkin pysyvyyttä tilitoimiston henkilökunnassa. Henkilökunnan vaihtuminen sekä ammattitaidottomuus koettiin ongelmaksi tapauksissa, jolloin tilitoimistosta on ostettu kirjanpitopalvelu. Samat ongelmat tulivat eteen kvalitatiivisessa sekä kvantitatiivisen tutkimuksen kohdalla.

Kahden muun tavoitteen, minkälaisia palveluita halutaan ostaa ja arvostetaanko asiantuntijuutta, kohdalla saatiin selkeät vastaukset molempiin ongelmiin. Mielestäni kuvioiden 11, 12 ja taulukon 11 pohjalta on helppo laatia erilaiset palvelukokonaisuudet yrittäjän liiketoimintaan. Samaan tulokseen pääsee hyvin myös luvun 6.1 mukaisten tulosten perusteella.

Asiantuntevaa osaamista arvostettiin sekä teemahaastattelussa esitettyjen kysymysten perusteella että kuvion 10 perusteella. Tilitoimiston strategiaa ajatellessa tällä on suuri merkitys liikeidean toteuttamiselle.

7.2 Johtopäätökset

Markkinoinnillinen haaste yrittäjälle tulee olemaan juuri strategiansa kehittämisestä itselleen ja sen myötä palvelukonseptin laadinta. Luvun 3 mukaan kirjanpitopalveluiden ulkoistamisesta saatavat hyödyt on osattava markkinoida oikein, koska tutkimuksista saatujen vastausten perusteella voidaan päätellä, että markkinoilla olisi kysyntää palvelulle. Suurin haaste tulee olemaan kuitenkin siinä, miten vakuuttaa isännöitsijätoimistot ja isännöitsijät ostamaan taloushallinto ulkopuolelta. Tietotekniikan hyödyntäminen olisi ensiarvoisen tärkeää yrittäjälle, jolloin pystytään konkreettisesti esittämään asiakkaille heidän saamansa hyöty, kuten luvussa 4 on todettu. Näkyvyys siis on ensiarvoisen tärkeää.

Lisäksi suurena haasteena markkinoinnin kohdalla on se, että yrittäjä toimii tällä hetkellä yksin, joten asiakaskunta pitäisi osata pitää mahdollisemman pienenä. Henkilökunnan suhteen ei vaihtuvuutta ilmene, joka tutkimuksessa katsottiin olevan ongelma, mutta itse ongelma yrittäjälle syntyy siinä, että yksin on mahdotonta hoitaa suurta asiakasmäärää vaikka hänellä on asiantuntijuutta kiinteistösektorilla. Luvun 4 mukaisesti asiantuntijuuden markkinoinnissa on omat haasteensa, jotka pitäisi osata kääntää itselleen hyödyksi.

Haastatteluja tehdessä ja kyselytutkimuksia analysoitaessa selkeästi korostettiin oikeanlaista markkinointia. Tämä korostui juuri siinä, että isännöitsijät hoitavat kaiken ja he eivät ole innostuneita tekemään tai ostamaan ulkopuoliselta asiantuntijalta taloushallinnollisia palveluita. Kuvion 19 perusteella on nähtävissä, että isännöitsijät eivät ole ajatelleet, että taloushallinnon ulkoistamisella voisi olla kustannussäästöjä. Tämä ilmeni myös haastattelujen yhteydessä.

Tehdyllä kartoituksella saavutettiin juuri ne tavoitteet, joita yrittäjä oli asettanut tavoitteeksi. Markkinoilla on selkeästi tarvetta taloushallintopalveluiden tuottamiseen juuri asunto-osakeyhtiöille ja kiinteistöyhtiöille. Mielestäni tutkimuksen toimeksiantajan kannattaa kiinnittää huomiota juuri oikeanlaiseen markkinointiin ja suunnata mainontansa oikeille tahoille. Tämä siksi, että tehdyssä tutkimuksessa tuli esille oikeanlaisen markkinoinnin tärkeys. Lisäksi hänelle muodostui selkeä kuva itselleen siitä, mitä taloushallinnollisia palveluita hän voi alkaa kehittämään.

Johtopäätöksenä viitaten lukuun 4 yrittäjän olisi hyvä samaistua asiakkaaksi, jonka myötä hänen on huomattavasti helpompi laatia asiantuntijuuteen perustuva palvelu juuri oikeanlaiseksi. Palvelun konkretisoimiseksi hänen on laadittava selkeä esite yrittäjyydestään ja lähteä markkinoimaan palveluaan, koska valitettavasti asiakkaat eivät tule oven taakse kolkuttelemaan, vaan itse on tehtävä markkinoinnin eteen töitä. Tietotekniikan hyödyntäminen on ensiarvoisen tärkeää juuri tämänkaltaisen palvelun tuottamisessa, jossa asiakkaat toivovat reaaliaikaisuutta.

Kuten luvussa 6 todettiin, on yrittäjällä täydet mahdollisuudet saada liikeideansa toimimaan. Vaikka tulosten reliabiliteetti ja valideetti eivät kunnolla kohtaa vastaajamäärän vuoksi, niin näidenkin tulosten turvin voidaan huomata, että markkinoilla olisi tarvetta taloushallinnolliseen asiantuntijapalvelun tuottamiseen juuri asunto-osakeyhtiöille. Tehdyn tutkimuksen pohjalta yrittäjällä on mahdollisuudet laatia palvelukokonaisuus ja näyttää ammatillinen osaaminen taloushallinnollisella sektorilla asiakaskunnalleen, mutta tähän vaaditaan mukaan myös tietotekniikan hyödyntämisen esittäminen riittävän kattavalla mainonnalla.

Tämän tehdyn tutkimuksen pohjalta olisi hyvä tutkia vielä lisää miten ulkoistamisesta syntyvät hyödyt näkyvät jatkossa. Isännöitsijöiden ja taloyhtiöiden kannalta ulkoistamisesta saatavat kustannusvaikutukset olisi hyvä tutkia, jolloin voisi selkeästi esittää luvut, milloin ulkoistaminen kannattaa ja milloin ei. Tämänkaltaisella tutkimuksella olisi ensiarvoisen tärkeää hyötyä juuri tilitoimistolle, jonka tarkoituksena on erikoistua kiinteistökirjanpitoon.

Lähteet

Ala-Prinkkilä, Mervi 2012. Suoraveloitus päättyy. Suomen Kiinteistölehti 18.12.2012.
[Http://www.kiinteistolehti.fi/lehti/lehti/suoraveloitus-paattyy](http://www.kiinteistolehti.fi/lehti/lehti/suoraveloitus-paattyy). Luettu 14.10.2013

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599.
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asunto-osakeyhti%C3%B6laki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asunto-osakeyhti%C3%B6laki). Luettu 23.6.2013

Bergström, Seija & Leppänen Arja 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13., uudistettu painos. Edita Publishing oy, Helsinki.

FK- Finanssialan Keskusliitto. Tutustu maksamisen uusiin suuntiin.
[Http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_laskutus/Sivut/default.aspx](http://www.fkl.fi/teemasivut/sahkoinen_laskutus/Sivut/default.aspx). Luettu 14.10.2013

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press, Helsinki.

Hyödyt asukkaalle. [Http://www.taloyhtiosivut.fi/asukkaalle/](http://www.taloyhtiosivut.fi/asukkaalle/). Luettu 20.12.2013

Hyödyt isännöitsijälle: [Http://www.taloyhtiosivut.fi/hyodytisannoitsijalle/](http://www.taloyhtiosivut.fi/hyodytisannoitsijalle/). Luettu 20.12.2013

Hyödyt taloyhtiölle. [Http://www.taloyhtiosivut.fi/hyodyttaloyhtiolle/](http://www.taloyhtiosivut.fi/hyodyttaloyhtiolle/). Luettu 20.12.2013

Isännöintitoimialan mielikuvatutkimus 2012. Isännöintiliitto.
[Http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2012-02-15T15-05-5261.pdf](http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2012-02-15T15-05-5261.pdf). Luettu 8.1.2014

Kananen, Jorma 2008a. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, Jorma 2008b. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kangasharju, Helena & Majapuro, Marketta 1999. Tutkimusraportin kirjoittaminen. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja.

KILA 2012. [Http://www.edilex.fi/kila/1890](http://www.edilex.fi/kila/1890). Luettu 27.6.2013

Koponen, Sirpa 2011. Aktivoinnit ja rahastoinnit asunto-osakeyhtiöissä. Tilisanomat 32 (3), 46–49.

Korkeamäki, Ari-Matti 2008. Tilintarkastuksen perusteet. WSOY Oppimateriaalit Oy, Helsinki.

Koskinen, Ilpo & Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Vastapaino, Tampere. Julkaisuun viitattu teoksessa Kananen, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Koskinen, Ilpo & Alasuutari, Pertti & Peltonen, Tuomo 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Vastapaino, Tampere.

Kotler, Philip 1991. Marketing management. Analysis, planning, implementation, and control. 7th edition. Englewood Cliffs NJ, Prentice-Hall. Julkaisuun viitattu teoksessa Uusitalo, Liisa 1993. Markkinointi. Johdatus perusteisiin. Otava, Helsinki

Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Sari 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistaminen ja markkinoinnin suunnittelu. WSOY, Helsinki.

Laki asunto-osakeyhtiönlain voimaannpanosta 1600/2009.
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091600](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20091600). Luettu 27.6.2013

Luostarinen, Heikki & Väliaverronen, Esa 1991. Tekstinsyöjät. Yhteiskuntatieteellisen kirjallisuuden lukutaidosta. Vastapaino, Tampere. Julkaisuun viitattu teoksessa Kangasharju, Helena & Majapuro, Marketta 1999. Tutkimusraportin kirjoittaminen. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja.

Nevalainen, Riina 2013. Isännöitsijän epäilläään kavaltaneen jättisumman ja paenneen ulkomaille. Valkeakoskensanommat 4.9.2013.
[Http://www.valkeakoskensanommat.fi/Uutiset/1194836661455/artikkeli/isannoitsijan+epailaan+kavaltaneen+jattisumman+ja+paenneen+ulkomaille.html](http://www.valkeakoskensanommat.fi/Uutiset/1194836661455/artikkeli/isannoitsijan+epailaan+kavaltaneen+jattisumman+ja+paenneen+ulkomaille.html). Luettu 14.10.2013

Mattsson, Erika 2010. Uusi asunto-osakeyhtiölaki tuo muutoksia hallinnon tehtäviin. Tilisanomat 31 (3), 63–66.

Ojala, Markku 2009. Lyhyesti, Lakiesitys asunto-osakeyhtiönlain uudistamiseksi. Tilisanomat 30 (3), 10-13.

Palvelun Kuvaus. [Http://www.taloyhtiosivut.fi/kuvaus/](http://www.taloyhtiosivut.fi/kuvaus/). Luettu 20.12.2013

Palvelun tarkoitus. [Http://www.taloyhtiosivut.fi/idea/](http://www.taloyhtiosivut.fi/idea/). Luettu 20.12.2013

Rope, Timo 1995. Markkinointiosaaminen. Otava, Helsinki.

Rajander-Juusti, Ritva 2013. Liiketalousalan osaamistarpeet – Ennakointitietoa koulutuksen suunnittelun tueksi.
[Http://www.oph.fi/download/146309_Liiketalousalan_osaamistarpeet.pdf](http://www.oph.fi/download/146309_Liiketalousalan_osaamistarpeet.pdf).
 Luettu 8.1.2014

Rope, Timo & Vahvaselkä, Irma 1993. Nykyaikainen markkinointi. Weilin + Göös, Espoo. Julkaisuun viitattu teoksessa Rope, Timo 1995. Markkinointiosaaminen. Otava, Helsinki.

Räsänen, Henrik. Kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät.
[Http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/koulutus/Ylempi_AMK_tutkinto/kudos/metelmät/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/HAMK/koulutus/Ylempi_AMK_tutkinto/kudos/metelmät/4_Kvalitatiiviset_tutkimusmenetelmaet.pdf). Luettu 16.9.2013

Räsänen, Keijo 1994. Kehittyvä liiketoiminta. 1.- 2.painos. WSOY, Helsinki.

Salomaa, Petri 2012. Vähennysoikeus kiinteistön kunnostamis- ja uusimistöistä. Tilisanomat 33 (4), 72.

Saukkonen, Pasi. Tutkielmanteon tukisivut. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot
[Http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/index.html](http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/index.html). Luettu 16.9.2013

Sipilä, Jorma 1995. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. 2.painos. WSOY, Helsinki.

Sipilä, Jorma 1996. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. 3.painos. WSOY, Helsinki.

Sipilä, Jorma 2003. Palvelujen hinnoittelu. WSOY, Helsinki.

Taari, Jari 2013. Isännöitsijä maksatti veneen ja keittiöremontin taloyhtiöllä. Etelä-Suomen Sanomat, Päijät-Häme 9.1.2013. [Http://www.ess.fi/?article=398889](http://www.ess.fi/?article=398889). Luettu 14.10.2013

Taloyhtio.net. Kirjanpidon järjestäminen ja hoito.
[Http://www.taloyhtio.net/talous/kirjanpito/jarjestaminen/](http://www.taloyhtio.net/talous/kirjanpito/jarjestaminen/). Luettu 14.10.2013

Tikkanen, Tapio 2010. Toimintakertomus täsmentyy uudessa asunto-osakeyhtiölaissa. Tilisanomat 31 (4), 52–55.

Tikkanen, Tapio 2011. KILA päivitti asunto-osakeyhtiöitä koskevan yleisohjeen. Tilisanomat 32 (1), 44-47.

Tikkanen, Tapio 2013. Hanke- vai lainaosuus. Tilisanomat 34 (1), 50-51.

Tilintarkastuslaki 13.4.2009/459.
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070459?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Tilintarkastuslaki#L2](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070459?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Tilintarkastuslaki#L2). Luettu 25.6.2013

Tilitoimistopalveluiden hinnoittelu.
[Http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/sopimus_kirjallisena/tilitoimistopalveluiden_hinnoitt/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/sopimus_kirjallisena/tilitoimistopalveluiden_hinnoitt/). Luettu 5.1.2014

Tuulenmäki, Anssi 2010. Lupa toimia eri tavalla. WSOYpro, Helsinki.

Uusitalo, Liisa 1993. Markkinointi. Johdatus perusteisiin. Otava, Helsinki.

Valkeakosken Sanomat 2013. Kavallus saattoi olla 200 000 euroa. Valkeakosken Sanomat 6.9.2013,
[Http://www.valkeakoskensanomat.fi/Uutiset/1194837158580/artikkeli/kavallus+saattoi+olla+200+000+euroa.html](http://www.valkeakoskensanomat.fi/Uutiset/1194837158580/artikkeli/kavallus+saattoi+olla+200+000+euroa.html). Luettu 14.10.2013

Vanninen, Anni 2013. Isännöitsijä kavalsi jättisummia Espoossa. Helsingin Sanomat 18.2.2013. [Http://www.hs.fi/kaupunki/a1361073434954](http://www.hs.fi/kaupunki/a1361073434954). Luettu 14.10.2013

Wahlroos, Harri & Parkkonen, Marita & Kauppi, Anna & Manninen, Rami. 2012 Inno-vaatioprojekti, Tili- ja kirjanpitotoimisto M. Parkkonen.

Vahtera, Veikko 2010. Toiminnantarkastus korvaa maallikkotilintarkastuksen yhdistyksissä ja asunto-osakeyhtiöissä. Tilisanomat 31 (6), 34–37.

Wallin, Jukka 2013. Isännöitsijä paljon vartija tai heittopussi vailla vertaa? [Http://jukkawallin.puheenvuoro.uusisuomi.fi/139409-isannoitsija-paljon-vartija-tai-heittopussi-vailla-vertaa](http://jukkawallin.puheenvuoro.uusisuomi.fi/139409-isannoitsija-paljon-vartija-tai-heittopussi-vailla-vertaa). Luettu 29.10.2013

Kvalitatiivisen tutkimuksen kysymykset

Teemahaastattelun kysymykset.

Ovatko taloyhtiöt halukkaita ulkoistamaan taloushallinnolliset palvelut?

Minkälaisia palveluita tai osaamista toivottaisiin tilitoimistolta?

Onko reaaliaikaisten tietojen saaminen tärkeää?

Miten suhtaudutaan asumiskustannusten nousuun?

Onko moniosaaminen hyvästä vai pahasta?

Mitä muita asioita arvostetaan?

Kvantitatiivinen tutkimuslomake

Taloyhtiötutkimus

Taustakysymykset

1. Toimitteko taloyhtiössä:

- ☐ Isännöitsijänä
- ☐ Isännöitsijätoimiston edustajana, jos valitsitte tämän siirtyisittekö seuraavalle sivulle
- ☐ Kirjanpitäjänä
- ☐ Hallituksen jäsenenä
- ☐ Tilintarkastajana/ toiminnantarkastajana
- ☐ Joku muu

Jos vastasitte joku muu, kertoisitteko vielä mikä?

2. Kuka hoitaa taloyhtiössänne kirjanpidon?

- ☐ Isännöitsija itse (1)
- ☐ Isännöitsijätoimiston toimesta (2)
- ☐ Asunto-osakeyhtiön osakas kirjanpitäjänä (3)
- ☐ Tilitoimisto (4)
- ☐ Joku muu Kuka? (5)

Valitse seuraavista

3. Huoneistojen määrä taloyhtiössänne?

- ☐ 2-10 (5)
- ☐ 11-20 (4)
- ☐ 21-40 (3)
- ☐ 41-> (2)

Valitse seuraavista

Taloushallinto ja sen hoitaminen

4. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

	Täysin samaa mieltä (4)	Samaa mieltä (3)	Eri mieltä (2)	Täysin eri mieltä (1)	En osaa sanoa
Arvostan asiantuntevaa taloushallinnon osaamista taloyhtiössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiön tietojen tulee olla ajantasaisia eri rekistereissä (esim. kaupparekisteri)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvostan reaaliaikaisten tietojen seuraamista (esim. kulutus, budjetti jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedostan mahdolliset riskitekijät, kun isännöitsijä hoitaa kirjanpidon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiömme tarvitsee ulkopuolista apua kirjanpidon hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hankkisin taloushallinnolliset palvelut asiantuntevalta taholta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen tämän hetkiseen taloushallinnon hoitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asumiskustannukset voivat nousta, jos taloushallinnolliset toiminnot ulkoistettaisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.1. Vastaisitteko tähän kysymykseen, jos toimitte isännöitsijätoimistossa:

	Täysin samaa mieltä (4)	Samaa mieltä (3)	Eri mieltä (2)	Täysin eri mieltä (1)	En osaa sanoa
Taloyhtiöt vaativat liikaa isännöitsijältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöinti vaatii paljon erityisosaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisimme halukkaita ulkoistamaan kirjanpidon asiantuntevalle taholle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muodostuisiko ulkoistamisella kustannussäästöjä yritykselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiö voisi halutessaan ulkoistaa taloushallinnolliset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ulkopuolisen tilitoimiston palvelut

5. Mitä taloushallinnon osaamista toivoisitte tilitoimistolta?

- ☐ Maksuliikenteen hoito ja seuranta
- ☐ Vastikkeiden/vuokrien seuraaminen
- ☐ Kirjanpito
- ☐ Tilinpäätös
- ☐ Rahoituslaskelma
- ☐ Budjetin/talousarvion laadinta ja seuranta
- ☐ Rasitelaskelmien laadinta
- ☐ Viranomaisrekisterien ylläpito
- ☐ Veroilmoitusten laadinta ja veroasioihin yleisesti
- ☐ Joku muu

Jos vastasitte joku muu kertoisitteko vielä mitä?

6. Mihin asioihin tilitoimistossa olisi hyvä kiinnittää huomiota?

Yleiset kommentit

7. Mitä muuta haluaisitte vielä tuoda esille taloyhtiön taloushallinnon hoitamiseen?